



**مسح مستوى إدراك
الجمهور الفلسطيني حول
مؤسسات قطاع العدالة
والأمن الفلسطينية في
العام ٢٠١٥**

العدد الثالث

شكر وتقدير

أجري هذا المسح بتكليف من البرنامج المشترك بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وهيئة الأمم المتحدة للمرأة "تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة: العدالة والأمن للشعب الفلسطيني (سواسية)".

قام الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بتصميم عملية المسح وإجرائها باستخدام منهجية تم إعدادها بالشراكة مع برنامج "سواسية".

جدول المحتويات

4	ملخص تنفيذي
8	التوصيات
10	1. الغرض من مستوى إدراك الجمهور
11	2. السياق
11	3. الأهداف
11	4. ملاحظة منهجية
12	5. نتائج المسح
12	5.1 العلاقة مع مؤسسات العدالة والأمن
18	5.2 التحديات أمام تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة
24	5.3 الثقة في مؤسسات العدالة والأمن وفي نظام العدالة ككل
30	5.4 الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن
34	6. استنتاج

ملخص تنفيذي

إن النجاح في دعم الوصول إلى العدالة وسيادة القانون يمكن تحديده من خلال التغيير الحاصل على الأسر المعيشية الفلسطينية. فإذا لم يثق الفلسطينيون العاديون، رجالاً ونساءً، بأن مؤسسات العدالة والأمن باستطاعتها أن تحمي حقوقهم وبأنها ستقوم بذلك بالفعل، فلربما يدفعهم ذلك إلى التخلي عن استحقاقاتهم، أو يسمحون للخلافات أن تحدث، أو يلجأون إلى الإكراه - مثل العنف أو التهديد - لمعالجة الظلم الذي يتصورون أنهم يتعرضون له. وعندما يشعر المواطنون بشكل متزايد أن التوجه إلى مؤسسات حكومية عادلة ومستقلة من أجل التعامل مع النزاعات وحماية حقوقهم وتحصيل استحقاقاتهم والالتزام بالتعاقدات هو من واجبه، فستنشأ ثقافة مشتركة في احترام القانون. وهذا بدوره يوفر الأساس لاستدامة السلم والتنمية والتمتع الشامل بحقوق الإنسان.

الآراء¹ يحلل هذا التقرير البيانات التي وفرها المسح ويقدم صورة إجمالية لمستوى إدراك الفلسطينيين حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. وهو يبين المجالات التي يشعرون أنه تم تحقيق تقدم فيها، والمجالات التي لا تزال التحديات قائمة فيها، ويقترح التوصيات اللازمة لمعالجتها.

لم يتم تصميم المسح ليكون "مسحاً لمستخدمي المؤسسات" حصراً، أو للتحقق من نسبة السكان الذين كانوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن، أو لأخذ تصورات المستخدمين عن قدرات مؤسسات العدالة والأمن وأدائها. فالغالبية العظمى من المبحوثين لم يكونوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية في فترة 12 شهراً السابقة للمسح. وبالتالي يمكن أن تكون تصوراتهم مستندة إلى تجارب ترجع إلى فترات سابقة كانت خلالها المؤسسات، التي تشكلت في سنة 1994 على أبعد تقدير، تملك خبرات حديثة العهد. كما يمكن أن تكون تصوراتهم لا تزال متأثرة بسنوات الانتفاضة، عندما كان التقدير الفعال لخدمات العدالة والأمن يواجه تحديات بالغة. ويمكن أن تكون التصورات التي عبّر عنها أولئك الذين لم يكن لهم أي تماس مباشر مع مؤسسات العدالة والأمن مستندة إلى التخمينات والأقوال. مختصر القول، إن البيانات لا تعكس بالضرورة القدرات الحالية والأداء الفعلي فقط لمؤسسات العدالة والأمن.

فضلاً عن ذلك، إن الصورة العامة التي تتجلى من البيانات يظلها مستوى التعقيد في الساحة القانونية في الأرض الفلسطينية المحتلة. فالأسر المعيشية في القدس الشرقية لا يتلقون الخدمة من مؤسسات العدالة والأمن ذاتها التي تخدم نظراءهم في الضفة الغربية وقطاع غزة. لقد تم تدريب الباحثين الذين نفذوا المسح وتم توجيههم لكي يطلبوا من الأسر أن تعطي رأيها حول مؤسسات العدالة والأمن التابعة للسلطة الفلسطينية فقط.

تشير الصورة العامة التي تتضح من البيانات إلى أنه تم تحقيق تقدم في تعزيز سيادة القانون ومعالجة التحديات التي كشف عنها المسح السابق. يمكن ملاحظة أبرز التحسينات في ارتفاع مستوى الوعي بين الفلسطينيين

هنا تكمن أهمية سيادة القانون. فهي تعكس اختيارات الأفراد في أن يشاركوا في العملية الديمقراطية التي يتم من خلالها وضع القوانين وتغييرها، وأن يطبعوا القوانين، وأن يبلّغوا مؤسسات العدالة والأمن عن الحالات التي تتم فيها مخالفة القانون، وأن يمتنعوا عن التدخل في مجريات العدالة.

ولهذا السبب يتولى برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إجراء مسح منتظمة لمستوى إدراك الجمهور حول مؤسسات العدالة والأمن لتقييم مدى مأسسة سيادة القانون والوصول إلى العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة. تتيح المسوح للناس العاديين أن يتحدثوا وأن يعبروا عن آرائهم ويؤثروا في المؤسسات المكلفة بخدمتهم.

هذا هو المسح الثالث لمستوى إدراك الجمهور حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية والذي يشكل امتداداً لمسحين سابقين أجراهما برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وقد أُجري تحت رعاية برنامج سواسية المشترك بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. فقد أُجري مسح افتتاحي في سنة 2011 لتوفير بيانات خط الأساس، فيما أُجري مسح الثاني في سنة 2012 للتحقق من التقدم المحرز في تعزيز سيادة القانون. ويأتي هذا المسح ليوصل قياس التقدم المحرز منذ المسحين السابقين ويعطي مؤشرات للسلطات والمنظمات الإنمائية والمجتمع المدني بخصوص التوجهات التي لا بد من التركيز عليها في تعزيز سيادة القانون.

أجري المسح على أساس استمارة صممها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتشاور مع الشركاء على المستوى الوطني. وصادقت على المسح لجنة فنية تضم في عضويتها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وزارة العدل، مجلس القضاء الأعلى، مكتب النائب العام، المحاكم الشرعية، الشرطة المدنية الفلسطينية، نقابة المحامين، والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان.

أتاح حجم المسح (عينه من 8,000 أسرة معيشية، قامت 6,823 أسرة منها باستيفاء استمارة المسح) ومنهجية اختيار العينة تسجيل مجال واسع من

1. تم توزيع العينة بين باقي الضفة الغربية (باستثناء القدس الشرقية) (4,200 أسرة) والقدس الشرقية (335 أسرة) وقطاع غزة (2,288 أسرة).

التزاعات في المحاكم. علاوة على ذلك، يعطي مستوى الدخل والتعليم مؤشرات قوية على مدى احتمال أن يوجد الفلسطينيون في تماس مع الشرطة والسجون. فكلما انخفض مستوى دخل المواطن الفلسطيني، يزيد احتمال أن يوجد في تماس مع الشرطة.

كانت أكثر أنواع القضايا⁶ التي استجبت على الفلسطينيين التعامل مع المؤسسات الرسمية هي قضايا الطلاق والزواج (17.0% من المبحوثين)⁷، تليها قضايا العنف، مثل المشاجرات والاعتداءات (10.3%⁸ بالإجمال، وواقع 12.9% للرجال مقابل 5.1% للنساء)، والقضايا المالية (8.5%⁹ بالإجمال، وواقع 12.2% للرجال مقابل 1.3% فقط للنساء). هذه النتيجة تختلف عن نتائج المسحين السابقين، حيث كانت القضايا المالية والتزاعات على الأراضي ونزاعات العمل بالترتيب تشكل أكبر ثلاث فئات من القضايا. ويبدو أن سكان مخيمات اللاجئين أكثر احتمالاً لأن يوجدوا في موقف الضحايا أو الجناة بخصوص قضايا العنف والسرقة.

يلاحظ الاستمرار في نزعة التحسن في مجال الوعي والإلمام القانوني. على سبيل المثال، أفادت 29%¹⁰ من الأسر الفلسطينية بالمتوسط أنها لا تملك أية معرفة بالإجراءات اللازمة لتقديم شكوى إلى الشرطة. ومع أن هذا الرقم لا يزال كبيراً، إلا أنه يعكس تحسناً كبيراً بالمقارنة مع سنة 2012، حيث كانت نسبة 46.7% من الأسر الفلسطينية لا تعرف كيف يمكنها تقديم شكوى إلى الشرطة.

مع ذلك، لا تزال الفئات الأشد هشاشة هي الفئات الأقل امتلاكاً للإلمام القانوني بكيفية الوصول إلى المؤسسات. على سبيل المثال، يفيد 85.3% من الرجال بامتلاك معرفة جيدة أو أساسية عن كيفية تقديم ادعاء إلى الشرطة، فيما تنخفض هذه النسبة إلى 56.4% بين النساء (مع أن ارتفاعاً طرأ على كلا هذين الرقمين، بنسبة 18.0% للرجال ونسبة 9.3% للنساء). إن هذا الارتفاع في مستوى الوعي القانوني بين الفلسطينيين، بالإجمال، يشكل أساساً واعداً لترسيخ سيادة القانون، ولكن استمرار تدني المعرفة بين الفئات الأشد هشاشة يؤكد أيضاً أن هناك قدرًا كبيراً من العمل الذي يجب عمله لضمان أن تكون هذه الفئات أيضاً قادرة على الوصول إلى العدالة.

طرأت زيادة عامة في مستوى المعرفة بكيفية تقديم شكوى بخصوص إساءة استعمال السلطة. إلا أن البيانات لا ترسم صورة مرضية بشأن المسألة. فهي تبين أن عدداً كبيراً من الأسر الفلسطينية لا تعرف كيف يمكن تقديم شكوى بخصوص إساءة استعمال السلطة بواسطة الشرطة (56.9%) أو القضاء (61.6%) أو النيابة (63.1%) أو المحامين¹¹ (52.1%)، وهو ما يجعلهم معرضين لإساءة استعمال السلطة بواسطة المسؤولين وممثلي نظام العدالة

بحقوقهم ويعمل مؤسسات العدالة والأمن، وتزايد الثقة بين الفلسطينيين في قدرة مؤسسات العدالة والأمن على تحقيق نتائج منصفة وعادلة، وتزايد مستوى الرضا عن أداء مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية، بما يتضمن سد الفجوة بين الجنسين في مستوى الرضا، والتي شهدت تحولاً إيجابياً ملموساً في مستوى رضا النساء عن هذه المؤسسات. مع ذلك، توضح البيانات كذلك أن هناك تحديات لا تزال قائمة في عمل مؤسسات العدالة والأمن وفي ترجمة الارتفاع في مستوى الوعي المدني بين الفلسطينيين إلى ارتفاع في مستوى المشاركة المدنية.

طرأت زيادة ملموسة على نسبة الأسر الفلسطينية التي كانت على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية وانخفاض ملحوظ في نسبة الأسر التي كانت على تماس مع المؤسسات الإسرائيلية. تظهر البيانات أن 28.7% من الأسر في الأرض الفلسطينية المحتلة كانت على تماس مع مؤسسة واحدة على الأقل من مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية خلال فترة 12 شهراً السابقة للمسح²، فيما كانت 4.3%³ من الأسر على تماس مع مؤسسة إسرائيلية واحدة على الأقل خلال الفترة ذاتها. هذه الأرقام تعكس تغيراً ملموساً بالمقارنة مع البيانات التي سجلها مسح مستوى الإدراك الأخير في سنة 2012، إذ أن هناك زيادة بنسبة 12.3% في عدد المبحوثين الذين كانوا على تماس مع المؤسسات الفلسطينية، فيما حدث انخفاض بنسبة 1.9% في عدد الأسر التي كانت على تماس مع المؤسسات الإسرائيلية.

عند تصنيف البيانات حسب الموقع الجغرافي، يظهر وجود فارق صريح في العلاقة مع المؤسسات الفلسطينية والإسرائيلية بين قطاع غزة وباقي الضفة الغربية⁴ والقدس الشرقية. فساكن قطاع غزة لم يكن لهم أي تماس تقريباً مع مؤسسات الأمن الإسرائيلية (والتي ليس لها وجود في غزة)، ولكن مستوى تماسهم مع المؤسسات الفلسطينية ارتفع بحوالي ثلاثة أضعاف ما كان عليه في سنة 2012. طرأ ارتفاع ملحوظ على مستوى التماس مع المؤسسات الفلسطينية في الضفة الغربية أيضاً، فيما شهدت القدس الشرقية انخفاضاً في التماس مع المؤسسات الفلسطينية والإسرائيلية، حيث أصبح مستوى التماس مع المؤسسات الإسرائيلية أقل بثلاث مرات.

إلى جانب ذلك، يتضح من تصنيف البيانات حسب الجنس أن احتمال وجود النساء في تماس مع مؤسسات العدالة والأمن لا يزال أقل مما هو بالنسبة للرجال. على سبيل المثال، تبدو النساء أقل احتمالاً من الرجال بست مرات لأن يستخدمن المحاكم النظامية، ويرجع أن سبب ذلك، ولو جزئياً على الأقل، إلى الاتجاهات الاجتماعية، إذ أن أكثر من ربع النساء الفلسطينيات⁵ المستطلعات أفدن بأن التقاليد والمعايير الاجتماعية تمنعهن من حل

6. إذا ما استثنينا الفئة العامة "طلب خدمات" من مؤسسات العدالة والأمن، والتي ذكرتها نسبة 61.5% من الفلسطينيين.

7. موزعة على النحو التالي: باقي الضفة الغربية 13.9%، القدس الشرقية 30.7%، وقطاع غزة 20.8%.

8. موزعة على النحو التالي: باقي الضفة الغربية 8.3%، القدس الشرقية 29.1%، وقطاع غزة 12.4%.

9. موزعة على النحو التالي: باقي الضفة الغربية 5.4%، القدس الشرقية 22.4%، وقطاع غزة 12.4%.

2. هذه النسبة تتوزع بين باقي الضفة الغربية (28.6%)، والقدس الشرقية (6.9%)، وقطاع غزة (31.4%).

3. كان سكان قطاع غزة مع مؤسسات الأمن الإسرائيلية تصل إلى قرابة الصفر (0.1%)، مقارنة بنسبة 7.0% لسكان الضفة الغربية باستثناء القدس الشرقية، ونسبة 5.6% للفلسطينيين الذين يسكنون القدس الشرقية.

4. يستخدم هذا التقرير مصطلح باقي الضفة الغربية للتعبير عن أراضي الضفة الغربية باستثناء القدس الشرقية التي تم ضمها في عام 1967.

5. 26.6% من النساء المستطلعات قلن أنهن لن يلجأن إلى المحاكم بسبب التقاليد والأعراف الاجتماعية.

رضاً أقل من الرجال عن جميع أنواع المؤسسات التي تناولها المسح، يبدو أن النساء أصبحن الآن يشعرن برضا أكبر عن جميع هذه المؤسسات. إن هذه البيانات تثبت جدوى الخطوات التي اتخذتها مؤسسات العدالة والأمن لتلبية احتياجات النساء اللواتي يستخدمن نظام العدالة.

إن الارتفاع في مستوى الثقة العام في نظام العدالة ومستوى الثقة والرضا عن مؤسساته يقابله انخفاض في مستوى الرغبة بالتعامل مع هذا النظام. فقد وجد المسح أن الفلسطينيين أصبحوا أقل رغبة من السابق في التعامل مع نظام العدالة، بما في ذلك في الحالات التي يكونون فيها شهوداً على الجرائم أو ضحايا لها. وبمزيد من التحديد، إن التصورات بأن نظام العدالة الرسمي يفتقر إلى القدرات وبأنه بطيء جداً ومكلف جداً تمنع الفلسطينيين من مختلف الفئات من استخدام هذا النظام. فالغالبية العظمى من الذين قالوا أنهم لن يتوجهوا إلى المحاكم لحل نزاعاتهم (43.0% من مجموع المبحوثين، بما يعكس زيادة طفيفة عن نسبة 40.6% في سنة 2012) أفادت بأن السبب في ذلك هو أن إجراءات المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً (78.2%)¹³. علاوة على ذلك، يبدو أن نظام العدالة غير الرسمي يتمتع بدرجة من الثقة تضاهي درجة الثقة بنظام العدالة الرسمي، فيما أن المبحوثين في غالبيتهم يعتقدون أن نظام العدالة غير الرسمي أسرع من الرسمي.

بالإجمال، بعد مستوى ثقة الفلسطينيين في نظام العدالة كافياً لكي يكون نظام سيادة القانون فعالاً، ولكن وجود نسبة كبيرة من عدم الرضا بين المواطنين يهدد هذه الإمكانية ما لم تتم معالجة التحديات.

إن نقص "المشاركة المدنية" - اتخاذ الإجراءات لحماية سيادة القانون والتمسك بها - يشكل تحدياً أمام تحقيق سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. كما سبقت الملاحظة أعلاه، تشير البيانات إلى انقسام في آراء الفلسطينيين بشأن سيادة القانون. فمن ناحية، تظهر البيانات زيادة في الوعي المدني بين المبحوثين الفلسطينيين (يعتقد 15.4% من المبحوثين أنهم لا يتحملون مسؤولية فردية في دعم سيادة القانون، بما يعكس انخفاضاً ملموساً عن سنة 2012، عندما قال 35% من المبحوثين أنهم لا يعتقدون أنهم يتحملون مسؤولية فردية في هذا الصدد)¹⁴. ومع ذلك، أفاد أكثر من نصف الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع بأنهم لم يبلغوا عن جرائم كانوا ضحايا لها أو شهوداً عليها، وكان الرجال أقل احتمالاً بكثير لأن يبلغوا عن الجرائم بسبب انعدام الثقة بدوافع الشرطة وصلاحياتها، والسبب الآخر الذي يثير الدهشة إلى حد ما هو اعتقادهم بأنهم سوف يتعرضون للتمييز على أساس الجنس (6.6% من الرجال مقابل 2.8% من النساء). وهكذا يبدو أن التحدي أمام تعزيز سيادة القانون يكمن في ترجمة "الوعي المدني" المتنامي إلى "مشاركة مدنية"، وتشجيع المواطنين على التصرف وفقاً لقناعاتهم وعدم السماح للمعايير الاجتماعية أو البيروقراطية بأن تردعهم عن القيام بذلك.

الرسمي، مما يؤدي بدوره إلى زعزعة الثقة بهذا النظام وتعزيز الميل إلى تجنب اللجوء إليه. علاوة على ذلك، تنخفض ثقة المبحوثين الفلسطينيين في آليات المساءلة لدى مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. إذ أن 41.9% فقط يعتقدون أن الشكوى إلى الشرطة بشأن إساءة استعمال السلطة ستؤدي إلى نتيجة (بما يمثل انخفاضاً عن نسبة 46.2% في سنة 2012).

يتصاعد مستوى الثقة في قدرة نظام العدالة على تحقيق نتائج منصفة وعادلة. فقد عبّر المبحوثون عن مستوى متزايد في الثقة بأن نظام العدالة سيحقق لهم نتائج منصفة وعادلة إذا اختاروا اللجوء إليه أو اضطروا للتعامل معه. على سبيل المثال، طرأت زيادة بنسبة 6.0%، بالمقارنة مع سنة 2012، في عدد الفلسطينيين الذين يعتقدون أنهم سيحصلون على محاكمة عادلة، وزيادة بنسبة 7.5% في عدد الذين يعتقدون أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدهم، وزيادة بنسبة 3.3% في عدد الذين يعتقدون أنهم سيكونون قادرين على حل نزاعاتهم الحقوقية من خلال اللجوء إلى المحاكم، وزيادة بنسبة 14.6% في عدد الذين يعتقدون أن المحاكم مؤهلة جيداً، وزيادة بنسبة 5.1% في عدد الذين يعتقدون أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية، وزيادة بنسبة 11.8% في عدد الذين يعتقدون أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية. ولا بد من الإشارة إلى الفروق بين المناطق أيضاً، وخاصة أن ثقة سكان الضفة الغربية وقطاع غزة في قدرة النظام على تحقيق نتائج منصفة وعادلة تبدو أقل من ثقة سكان القدس الشرقية في ذلك. ولا يوجد فرق من هذا القبيل بين الجنسين، إذ من الملاحظ أن الفرق ضئيل جداً بين الرجال والنساء في مستوى الثقة في أن نظام العدالة سيحقق لهم نتائج منصفة وعادلة.

يتراق ارتفاع مستوى الثقة في النظام بارتفاع في مستوى الثقة والرضا عن أغلب مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. فبعد أن أشار قياس متوسط مستوى الثقة في مؤسسات العدالة والأمن في سنة 2012 إلى علامة 2.79 على مقياس من خمس نقاط، بدأ أن هناك زيادة في متوسط مستوى الثقة الذي ارتفع إلى 3.19. كانت أبرز الزيادات في مستوى الثقة تخص مؤسسات المجتمع المدني، والتي أصبحت أكثر مؤسسات العدالة والأمن نيلاً للثقة في الأرض الفلسطينية المحتلة¹². كما أن مستوى الرضا عن جميع أركان العدالة والأمن الستة التي شملها المسح قد ارتفع بنسبة 1.5% إجمالاً.

الأمر الأبرز أن الفجوة بين الجنسين في مستوى الرضا قد تم جسرهما، إذ طرأ تحول ملموس في مستوى رضا النساء عن مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. فقد سجل المسح الأول سنة 2011 وجود فجوة كبيرة بين الجنسين في مستوى الرضا، إذ انخفض مستوى الرضا عن المؤسسات الفلسطينية بين النساء بالمقارنة مع الرجال (بمتوسط يبلغ 11%)، ولكن هذه النزعة انقلبت إلى ضدها بعد أربع سنوات. ففيما عبّرت النساء سابقاً عن درجة

10. موزعة على النحو التالي: باقي الضفة الغربية 33.3%، القدس الشرقية 46.5%، وقطاع غزة 20.3%.

12. لمؤسسات المجتمع المدني ارتفع متوسط التقييم السابق من (2.99 إلى 3.22)، وللشرطة ارتفع من (2.87 إلى 3.30).

13. باقي الضفة الغربية 76.1%، القدس الشرقية 75.9%، وقطاع غزة 80.7%.

14. باقي الضفة الغربية 15.4%، القدس الشرقية 13.4%، وقطاع غزة 15.6%.

10. موزعة على النحو التالي: باقي الضفة الغربية 33.3%، القدس الشرقية 46.5%، وقطاع غزة 20.3%.

11. بلغت هذه النسبة للشرطة 56.9% (باقي الضفة الغربية 59.5%، القدس الشرقية 58.7%، وقطاع غزة 52.9%)، وللضفة 61.6% (باقي الضفة الغربية 64.2%، القدس الشرقية 41.6%، وقطاع غزة 60.2%)، وللنيابة العامة

63.1% (باقي الضفة الغربية 66.1%، القدس الشرقية 45.8%، وقطاع غزة 60.7%)، وللمحامين 52.1% (باقي

لا يزال الاحتلال الإسرائيلي يمثل عقبة بارزة أمام تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. إن أكثر من ثلثي المبحوثين (67.5%) يعتقدون أن الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته على الأرض يشكل عقبة أمام تمتين سيادة القانون، وهذه النسبة تعكس زيادة بنسبة 8.3% بالمقارنة مع سنة 2012. يبدو هذا الاعتقاد أشد وضوحاً في الضفة الغربية، حيث يرى أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين (77.8%) أن الاحتلال الإسرائيلي يشكل عائقاً أمام تحقيق سيادة القانون¹⁵. إن هذه التحديات تجعل الدعم الدولي لتعزيز نظام العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة أمراً ضرورياً ولكنه صعب التنفيذ في الوقت ذاته.

لا يزال النقص في وصول الأسر الأشد فقراً إلى العون القانوني وسوء توزيع الموارد يشكلان عائقاً أمام تحقيق سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة، إذ أن هناك فرقاً ضئيلاً، إن وجد، بين الأسر الأدنى دخلاً والأعلى دخلاً في مدى تيسر العون القانوني المجاني لها.¹⁶ إن الأسر الفلسطينية، بما يشمل الأسر ذات الدخل المنخفض، تكافح في سبيل الحصول على خدمات العون القانوني المجاني. وقد أفاد أقل من خمسي المبحوثين من الأسر الأشد فقراً الذين تلقوا خدمات العون القانوني بأنهم حصلوا عليها مجاناً، سواءً بشكل كلي أو جزئي¹⁷. وفي الواقع، إن نسب الذين حصلوا على عون قانوني مجاني (من المجموع الكلي للحاصلين على مساعدة قانونية) تتفاوت قليلاً حسب الدخل، إذ أن 60.2% من الأسر الأشد فقراً التي تلقت العون القانوني دفعت مقابلته بالكامل، فيما أن 35.1% من الأسر الأيسر حالاً التي تلقت العون القانوني حصلت عليه مجاناً، سواءً بشكل كلي أو جزئي.

17. 39.8% من الأسر الأشد فقراً تلقت المساعدات القانونية بشكل مجاني (28.3% مجاناً بشكل كلي، 11.5% مجاناً بشكل جزئي)، وهذه النسبة تتوزع على النحو التالي: باقي الضفة الغربية 49.1%، القدس الشرقية 19.1%، وقطاع غزة 36.1%.

15. باقي الضفة الغربية 77.8%، القدس الشرقية 60.6%، وقطاع غزة 53.0%
16. هناك القليل من التفاوت في نسب الحصول على العون القانوني المجاني بين الأسر التي يقل دخلها عن 2500 شيكل، أو يتراوح من 2500 إلى 3500 شيكل، أو من 3501 إلى 5000 شيكل، أو يزيد عن 5000 شيكل.

مسح مستوى إدراك الجمهور الفلسطيني حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية

التوصيات

التصدي للعنف في مخيمات اللاجئين من خلال وسائل بديلة تركز على الوقاية

دعا المسح السابق إلى تعزيز وصول مؤسسات الأمن إلى مخيمات اللاجئين. مع ذلك، تشير النتائج الواردة هنا إلى أن هذه الجهود، حيثما بذلت، لم تثمر عن نتائج ملموسة حتى الآن. لذلك فقد شهدت مخيمات اللاجئين ارتفاعاً أكبر في معدلات العنف والسرقات التي يتضرر منها سكان المخيمات الذين يعيشون في أوضاع هشّة في الأصل. وهذا الأمر يشير إلى ضرورة تدعيم الجهود التي تركز على كبح هذه الممارسات من خلال إسنادها بمحاولات منسقة للتصدي للعنف والسرقات بطرق أخرى، منها الوساطة، والحوار المجتمعي، وتوفير الدعم لسكان المخيمات لتيسير حصولهم على فرص عمل مجزية. إن مثل هذه المبادرات لا تدخل في المجال الطبيعي لعمل مؤسسات الأمن، مما يتطلب تعزيز مساهمة أكبر من جانب منظمات المجتمع المدني التي تختص في هذه المجالات.

تعزيز توفير خدمات العون القانوني المجاني للفئات الأشد احتياجاً لها

تشير نتائج المسح إلى أن أقلية فحسب من الأسر الأكثر فقراً تنجح في الوصول إلى خدمات قانونية مجانية. وفي أغلب الحالات، تضطر كل من الأسر الأفقر والأيسر حالاً للدفع مقابل الحصول على خدمات محام مستقل. ومن مجموع الذين ينجحون في الوصول إلى خدمات العون القانوني، تحصل الأسر الأقل دخلاً على هذا العون مجاناً بنسبة أعلى من الفئات الأخرى بقليل. هذا الواقع يسلط الضوء على الحاجة لزيادة الوعي بوجود خدمات العون القانوني المجاني في أوساط الأفراد المعوزين والضعفاء، إلى جانب تحسين قدرة هذه الخدمات على إعطاء الأولوية لهذه الفئات ذاتها. وهذا يستدعي إجراء ما يلي:

- مراجعة وإقرار قانون للعون القانوني في فلسطين، وبذل الجهود لمأسسة برنامج وطني للعون القانوني بقيادة وزارة العدل، مع وجود دور قوي لنقابة المحامين الفلسطينيين.
- قيام مقدمي العون القانوني، ضمن استراتيجيتهم، بإجراء اختبار للإمكانات لتحديد ما إذا كان الشخص فقيراً، وبالتالي محولاً بالحصول على خدمات العون القانوني المجاني.
- تكثيف أنشطة الوصول الميداني والتوعية في المناطق الأقل دخلاً وتقديم الدعم لمقدمي العون القانوني (بما فيها العيادات القانونية التي تديرها منظمات المجتمع المدني والجامعات) في المناطق الأشد فقراً في الأرض الفلسطينية المحتلة.
- البناء على الممارسات الفضلى وتوسعتها، مثل العيادات المتنقلة في غزة

التوصيات المقترحة هنا تستند إلى نتائج المسح البارزة بشكل لافت فقط. وهي بمثابة اقتراحات، لا وصفات جاهزة تقدم للمنظمات الموكلة بتعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. وسيكون من الأمثل اتخاذ القرار في ما إذا سيتم دمجها في البرامج القائمة وكيف سيتم ذلك بناءً على استشارات وحوارات مفصلة من أجل التوصل إلى مناهج عمل متماسكة ومتسقة. ويقترح أن تتم مراعاة هذه التوصيات وتنفيذها بالإضافة إلى تلك التي قدمها تقرير المسح السابق، إذ أن التحديات التي سعت إلى معالجتها لا تزال قائمة - وإن كان بدرجة أقل في الوقت الحالي.

تركيز الجهود على المواطنين الأشد هشاشة وفقراً

يكون الفلسطينيون الأشد فقراً والأقل تعليماً في تماس مع الشرطة والسجون في الأرض الفلسطينية المحتلة بشكل متكرر أكثر من سواهم. وهناك عدد متنوع من الأسباب التي تقف وراء ذلك، ومنها عدم تكافؤ الفرص في نظام التعليم، ونقص الدعم في البيت، وغيرها. مع ذلك، ينبغي على جهود الإصلاح أن تركز اهتمامها على هذه الفئة. ويمكن أن يتضمن ذلك:

- بذل جهود إضافية لتعزيز الإلمام القانوني بين أعضاء هذه الفئة.
- توسيع إتاحة العون القانوني المجاني (وهو ما سيتم تناوله بقدر أكبر في التوصية رقم 4).
- إقامة مراكز للمشورة في الأحياء ذات الدخل المنخفض.
- الاستثمار في الوقاية من العنف من خلال آليات التنبيه المبكر وتطبيق آليات بديلة في حل المنازعات.

توجيه جهود مساعدة النساء نحو قضايا قانون الأسرة والعنف الأسري

إن جهود إصلاح العدالة التي تركز على مجالات التحسين التقليدية، مثل تعزيز كفاءة الإجراءات المدنية وتحسين سلاسل الإجراءات الجنائية مع توفير ضمانات أكبر لحقوق المتهمين، تعد محاولات جديرة بالاهتمام لتعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. إلا أنها أخفقت في معالجة الشواغل الرئيسية للنساء، أي الجزء الأشد ضعفاً في السكان. فقد أظهرت البحوث، تحديداً، أن النساء يتعاملن أساساً مع النزاعات المتصلة بقانون الأسرة، بما فيها الحضانة والنفقة والطلاق، إلى جانب فئة واحدة من قضايا القانون الجنائي، وهي العنف الأسري.

التي تسعى لضمان توجيه مزيد من الموارد نحو المستفيدين الأقل دخلاً والمناطق الجغرافية التي توجد صعوبة أكبر في الوصول إليها.

تطوير تركيز البرامج بحيث تصل إلى ما هو أبعد من تغيير الاتجاهات وتركز على تغيير السلوكيات

يبدو أن الجهود التي استثمرها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وهيئة الأمم المتحدة للمرأة والأطراف الأخرى في زيادة "الوعي المدني" تؤتي ثمارها، إذ أن اتجاهات المبحوثين تشير بشكل متواصل إلى تنامي احترام سيادة القانون. مع ذلك، لم تترجم هذه المكتسبات إلى تغير ملحوظ في التصرفات، أي لم يتحول تحسن "الوعي المدني" إلى زيادة في "المشاركة المدنية"، وذلك نتيجة لعدة أسباب، منها المعايير الاجتماعية المقيدة التي تمنع المبحوثين (ولا سيما النساء) من التعامل مع مؤسسات العدالة والأمن، والبيروقراطية المفرطة في جهاز الشرطة، وغيرها

1 الغرض من مسح مستوى أدراك الجمهور

يسراً. إن الثبات في البيانات حول مجموعات عديدة من البيانات يتيح الحصول على فهم واضح لبعض التحديات المعينة. وبفضل حجم المسح - 8,000 أسرة معيشية من كافة محافظات الأرض الفلسطينية المحتلة - ومنهجية المعاينة، أمكن لتنتائج المسح أن تكون ممثلة لوجهات نظر شريحة كبيرة من السكان الفلسطينيين. وهذا التقرير يجمع أصواتهم معاً، مما يساعد الشركاء المعنيين بسيادة القانون في دولة فلسطين على فهم كيف يرى الفلسطينيون المشهد العام لسيادة القانون وما السبل التي يختارونها في حل النزاعات.

يعتمد مدى تلبية مؤسسات قطاع العدالة والأمن لاحتياجات هذه الأسر على قدرة الأسر على الوصول إلى هذه المؤسسات، ومدى ثقتهن في قدراتها وثقتهم في أنها ستزودهم بخدمات سريعة وفعالة. كما أن قدرة مؤسسات العدالة على تقديم مثل هذه الخدمات ستعكس في نهاية المطاف في تصورات الجمهور العام، لأن الناس الذين يستعملون خدمات العدالة والأمن هم أفضل من يحكم على مدى يسر الوصول إليها وعلى فعاليتها وكفاءتها. والأسر التي لا تعتقد أن مؤسسات العدالة والأمن ستلبي حاجتهم إلى خدمات عدالة سريعة ونزيهة وفعالة يمكن أن يسمحوا للخلافات أن تحدث، أو قد يلجئون إلى أخذ القانون بأيديهم، الأمر الذي سيولد العنف. هذا هو السبب الذي يعطي للتصورات عن جهاز العدالة والأمن أهميتها. ويدرك برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وهيئة الأمم المتحدة الإنمائي المفوضين بخدمة الشعب الفلسطيني أن نجاح دعمهما لسلسلة العدالة بأكملها يبدأ وينتهي عند الأسر الفلسطينية. فهي على المستوى الجزئي تكشف عن التحدي أمام الوصول إلى العدالة بالنسبة للفلسطينيين العاديين. وهي على المستوى الكلي تؤثر إلى مدى قوة سيادة القانون في دولة فلسطين.

وسعيًا لتفحص مدى تأثير الاستثمارات في سيادة القانون والوصول إلى العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة حتى هذا اليوم، دعم البرنامج المشترك "تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة: العدالة والأمن للشعب الفلسطيني (سواسية)"، إجراء مسح للتصورات العامة عن مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية من أجل استكشاف القضايا التالية:

- التماس والاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن.
- التحديات أمام الوصول إلى مؤسسات العدالة والأمن.
- الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن.

يتم تنفيذ مسح التصورات هذا دورياً من أجل تتبع فعالية الاستثمارات المبدولة في مؤسسات قطاع العدالة والأمن، والتعرف على المجالات التي تحتاج إلى جهود إضافية، وتحديد التدخلات ذات الأولوية بناءً على ذلك.

هذا هو المسح الثالث لمستوى إدراك الجمهور حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية¹⁸ وهو يمكن مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني من تفحص مدى التقدم الإجمالي نحو ترسيخ سيادة القانون في دولة فلسطين، حيث أن الاختلافات بين قياسات مؤشرات المسح الحالي والسابق تكشف أين تم تحقيق تقدم، وأين لا تزال التحديات قائمة، وبالتالي توضح كيف يمكن أن يصبح وصول الفلسطينيين إلى مؤسسات سيادة القانون أكثر

استخدام المنهجية ذاتها في المسوح الثلاثة. مع تعديل الاستمارة قليلاً في المسح الثاني (2012) ومرة أخرى في المسح الحالي (بإضافة عدة أسئلة عن هيئة مكافحة الفساد وعن حضور المبحوثين لحلقات التوعية).

18. صدر المسح الأول في آذار/مارس 2012، وعرض بيانات تم جمعها في صيف سنة 2011 من 6710 أسر من جميع محافظات الأرض الفلسطينية المحتلة. وأجري المسح الثاني في خريف سنة 2012 وجمع بيانات من 8600 أسرة من جميع محافظات الأرض الفلسطينية المحتلة (يخطط لإصدار المسح الثاني في خريف سنة 2015). تم

2 السياق

تركزت في تعزيز سيادة القانون على تقديم الدعم للمنظمات الأهلية. لقد ركزت الاستثمارات في سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة بشكل كبير على الإصلاحات المؤسسية في أجهزة العدالة القانونية. إن هذه التطويرات ضرورية من أجل تعزيز سيادة القانون، لأن نقص القدرات في المحاكم والسجون ومراكز الشرطة يشكل عائقاً كبيراً أمام إقامة العدل بسلاسة.

عمل الاحتلال الإسرائيلي والاجتياحات والصراعات السياسية الداخلية على إضعاف القدرات المؤسسية بشكل ملموس، هذه القدرات التي لا بد منها من أجل إقامة العدل بصورة فعالة. واستجاب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لذلك عن طريق العمل مع شركائه الوطنيين والدوليين على تعزيز قدرات مؤسسات سيادة القانون. ففي الضفة الغربية والقدس الشرقية، يعمل البرنامج على تطوير قدرات مؤسسات العدالة والأمن لكي تقدم خدمات ذات جودة، كما يدعم مؤسسات المجتمع المدني لتعزيز الوصول إلى تلك المؤسسات. وفي قطاع غزة، وبسبب وجود مجموعة من القيود التي حدت من الدعم المباشر لمؤسسات قطاعي العدالة والأمن، فإن جهود البرنامج

3 الأهداف

يؤمل من مسح مستوى إدراك الجمهور أن يمكّن الشركاء المعنيين بسيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة من فهم العوامل التي تحدد اختيارات الفلسطينيين بخصوص خدمات العدالة. وقد صمم هذا المسح لينفذ مرة كل سنتين من أجل الحصول على معلومات عن جميع جوانب برامج سيادة القانون وأهدافها، ويقصد منه أن يكون جزءاً من عملية الإفادة الراجعة التي تُطلع برنامج سواسية وشركاه على التقدم المتحقق حتى حينه، وتستحث النقاش حول كيفية ضبط وتعديل مناهج العمل لكي يشهد تأثيرها.

4 منهجية المسح

إناث، فقد تم تشكيل فرق المسح بأغلبية من الإناث، وجرى تدريبها على أساليب جمع البيانات، إلى جانب تقنيات إجراء المقابلات. تضمنت عينة المسح 8000 أسرة معيشية، قامت 6823 أسرة منها باستمارة المسح. تم اختيار هذه العينة عشوائياً باستخدام طريقة معاينة عنقودية طبقية متعددة المراحل، حيث تم اعتبار 320 منطقة عد من التعداد العام لسنة 2007 (مناطق جغرافية متكونة من مبانٍ تحتوي على وحدات سكنية نقيم فيها 124 أسرة معيشية بالمتوسط) بمثابة وحدات معاينة أولية واعتمد في اختيارها أسلوب معاينة عشوائية منهجية. وفي نطاق مناطق العد هذه (320 منطقة عد) اختيرت 25 أسرة من كل منطقة بصورة عشوائية من خلال معاينة منهجية. وتمثلت المرحلة النهائية لعملية الاختيار في اختيار شخص واحد، ذكراً أو أنثى، يزيد عمره عن 18 سنة من كل أسرة. واتفق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني على اختيار العينة من سجلات الجهاز المركزي، مما أتاح فرصة للتعرف على خصائص الأسرة مسبقاً، والتأكد من أن يكون توزيع العينة سليماً من حيث الجنس والتوزيع الجغرافي. كما أن ذلك يتيح فرصة العودة إلى زيارة الأسر المعيشية نفسها مرة أخرى في المسح التالي (يخطط أن يتكون نصف عينة المسح التالي من أسر شاركت في هذا المسح)، وتتبع التغير الحاصل في مستوى إدراك الأسر ذاتها ما بين المسحين.

شملت العينة 16 طبقة تمثل جميع المحافظات في الضفة الغربية، بما فيها القدس الشرقية، وقطاع غزة. شملت العينة مناطق حضرية وريفية ومخيمات

هذا المسح الثالث لمستوى إدراك الجمهور حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية يشكل امتداداً للمسحين السابقين/ وقد أجري على أساس استمارة صممها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتشاور مع الشركاء على المستوى الوطني والدولي، ومنهم كلية لندن الجامعية، والوكالة الكندية للتنمية الدولية، والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، ومؤسسة ألفا إنترناشونال. وصادقت على المسح لجنة فنية تضم في عضويتها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ووزارة العدل ومجلس القضاء الأعلى ومكتب النائب العام والمجلس الأعلى للقضاء الشرعي ومؤسسات أخرى.

كانت الاستمارة قد صممت في الأصل واختبرت واستخدمت لإجراء المسح الافتتاحي في سنة 2011. ثم أضيفت إليها أسئلة أخرى في المسح الثاني (الذي أجري في سنة 2012)، ثم أضيفت غيرها لأغراض هذا المسح، والذي أجري تحت رعاية برنامج سواسية المشترك بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. ويشار إلى أن الأسئلة التي أضيفت في هذا المسح تتفحص مدى وعي المبحوثين بخصوص الهيئة الفلسطينية لمكافحة الفساد ومدى حضورهم لحلقات التوعية. أجريت عملية المسح في شهري آب/ أغسطس وأيلول/سبتمبر 2015 بواسطة فريق ميداني يتكون من 90 عضواً.

شملت العملية: تدريب الباحثات والباحثين الميدانيين ومراقبتهم، ومراجعة الاستمارة واختبارها تجريبياً، وجمع البيانات، وإدخال البيانات وترميزها. وبما أن الأسر الفلسطينية تبدو أكثر تقبلاً لأن تجرى المقابلات بواسطة باحثات

- في كل محافظة من محافظات الأرض الفلسطينية المحتلة، كما شملت مقطوعاً عرضياً من المجتمع حسب الجنس والعمر والفئة الاجتماعية-الاقتصادية (بما في ذلك الحالة الزوجية، والتحصيل التعليمي، وفئة الدخل، والحالة الوظيفية، ونوع العمل، وقطاع العمل).
- **أثناء مراحل التخطيط والتصميم والتنفيذ، تم اتخاذ عدة تدابير من أجل ضبط الجودة. مثلاً:**
- تدريب الباحثين الميدانيين، واختبار استمارة البحث.
- تم تفحص برنامج إدخال البيانات قبل بدء عملية الإدخال.
- بقي التواصل مستمراً مع العاملات والميدانيين من خلال الزيارات الميدانية وعقد اجتماعات منتظمة.
- اتبع نهج استباقي لاقتراح حلول للمشاكل أو القضايا التي يمكن أن تنشأ.
- تتقبة البيانات.
- مراقبة عملية التحليل من خلال طاقم الرقابة والتقييم الخاص ببرنامج "سواسية"، وإجراء مراجعة نهائية من قبل إدارة البرنامج، والإدارة العليا في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وهيئة الأمم المتحدة للمرأة.

5 نتائج المسح

1-5 العلاقة مع مؤسسات العدالة والأمن

والسيطرة الأمنية والعسكرية والإدارية الإسرائيلية. بموجب اتفاقيات أوسلو التي أنشأت السلطة الوطنية الفلسطينية نتيجة لها في سنة 1994، تم تقسيم الأراضي الفلسطينية إلى المناطق "ألف" و"باء" و"جيم". وتم تصنيف غالبية المدن الفلسطينية على أنها ضمن المنطقة "ألف" التي تخضع للسيطرة الأمنية والإدارية للسلطة الوطنية الفلسطينية. وأبقيت المنطقة "باء" تحت السيطرة الإدارية للسلطة الوطنية الفلسطينية، فيما احتفظت إسرائيل بسيطرتها على الأمن فيها. أما المنطقة "جيم" التي تشكل 58% من مجموع المساحة، فقد ظلت تحت السيطرة الإسرائيلية (الإدارية والأمنية) الكاملة. في أعقاب حرب الأيام الستة في سنة 1967، وقعت القدس الشرقية تحت السيطرة الإسرائيلية، ومنذ ذلك الحين جرى تطبيق القانون الإسرائيلي على جميع سكانها بواسطة مؤسسات العدالة الإسرائيلية. وفي سنة 2007، فرضت حماس سيطرتها على قطاع غزة وأنشأت مؤسسات عدالة موازية وسنت قوانين جديدة خارج نطاق السلطة الوطنية الفلسطينية. وفي حزيران/يونيو 2014، شكلت فتح وحماس حكومة التوافق الوطني المؤلفة من وزراء تكنوقراط من كل من غزة والضفة الغربية.

لذا فإن مدى تماس الأسر مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية يعتمد إلى حد كبير على ما إذا كانوا يقيمون في القدس الشرقية، أو الضفة الغربية (المنطقة "ألف" أو "باء" أو "جيم")، أو قطاع غزة.

تشير البيانات الواردة في الشكل رقم 1 إلى أن 28.7% من الأسر في الأرض الفلسطينية المحتلة كانوا على تماس مع مؤسسة واحدة على الأقل من مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية خلال فترة 12 شهراً السابقة للمسح (أجري المسح في آب/أغسطس وأيلول/سبتمبر 2015)، فيما كانت 4.3% من الأسر على تماس مع مؤسسة إسرائيلية واحدة على الأقل خلال الفترة ذاتها. هذه الأرقام تعكس تغيراً ملموساً بالمقارنة مع البيانات التي سجلها مسح مستوى الإدراك الأخير، إذ أن هناك زيادة بنسبة 12.3% في عدد المبحوثين الذين كانوا على تماس مع المؤسسات الفلسطينية، فيما حدث انخفاض

هناك أشكال متنوعة من التماس مع مؤسسات العدالة والأمن، إلا أنه يمكن تجميعها بشكل عريض في فئتين، هما:

- الأشخاص الذين يتصلون بالنظام طوعية: تتضمن هذه الفئة ضحايا الجرائم الذين يلتمسون المساعدة من الشرطة، والمدعين الذين بحاجة إلى عون قانوني لحل نزاع مدني، والخبراء الذين يقدمون خدماتهم إلى المحاكم.
- الأشخاص الذين يوجدون في تماس مع نظام العدالة بشكل غير طوعي: تتضمن هذه الفئة المحتجزين في السجون، والمدعى عليهم الذين يواجهون القضاء.

على العموم، يختار الناس أن يستخدموا نظام العدالة الرسمي لأنهم يتصورون أن ذلك سيؤدي إلى تحقيق منافع خاصة وعامة. إذ يمكن أن يحصل الأفراد على الحماية من التهديدات التي تطال سلامتهم الشخصية أو أمنهم المالي. ويستفيد المجتمع ككل من المنافع الاقتصادية والاجتماعية المستمدة من الأمن والاستقرار المجتمعي ومن القدرة على التنبؤ بعواقب الأمور عندما يتصرف جميع أفراد المجتمع وفقاً للقواعد والمعايير ذاتها. تعتمد هذه المنافع على قيام المواطنين بالتبليغ عن الجرائم والنزاعات الجارية لمؤسسات العدالة الرسمية. وحتى يفعلوا ذلك، يجب أن يملكو الثقة بأنها تستطيع أن تقدم خدمات سريعة وفعالة ومستقلة في مجال العدالة والأمن. لذا فإن الثقة في أن نظام العدالة سيلبي الاحتياج لعدالة سريعة ونزيهة وفعالة تعد أساس الوصول إلى العدالة.

1-1-5 التماس:

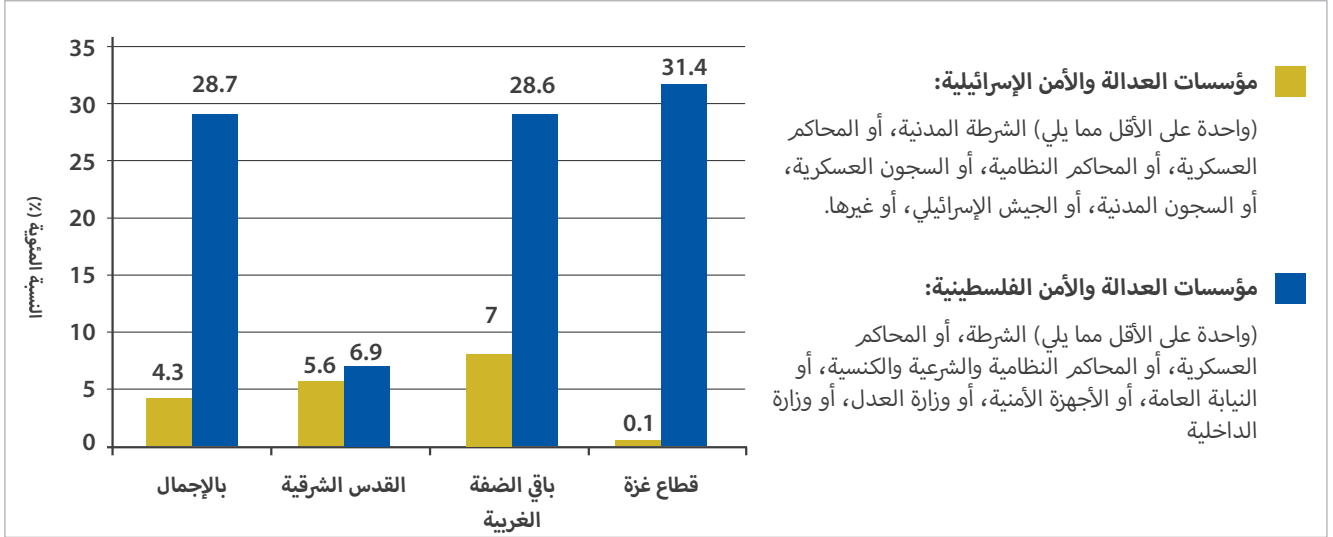
الاختلافات بين المناطق

التماس والاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية والإسرائيلية يتفاوت بين المناطق بدرجة شديدة تبعاً لدرجة سيطرة السلطة الفلسطينية

الشرقية. فساكن قطاع غزة لم يكن لهم أي تماس تقريباً مع مؤسسات الأمن الإسرائيلية (والتي ليس لها وجود في غزة)، كما يتضح في الشكل رقم 1. وقد كان التماس مع المؤسسات الإسرائيلية أكثر تكراراً بقدر كبير في مناطق المسح الأخرى، حيث أفاد بذلك 7.0% من المبحوثين في الضفة الغربية إلى جانب 5.6% من المبحوثين في القدس الشرقية.

بنسبة 1.9% في عدد الأسر التي كانت على تماس مع المؤسسات الإسرائيلية. مع ذلك، إن البيانات الإجمالية تروي جزءاً فحسب من القصة. فعند تصنيف البيانات حسب الموقع الجغرافي، يظهر وجود فارق صريح في العلاقة مع المؤسسات الفلسطينية والإسرائيلية بين قطاع غزة والضفة الغربية والقدس

الشكل رقم 1: التماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية والإسرائيلية



علاوة على ذلك، إن ميل النساء لالتماس الإنصاف عبر قنوات أخرى غير المحاكم المدنية يؤكد واقع أن أكثر من ثلث النساء المستطلعات²² قلن أنهن لن يلجأن إلى هذه المحاكم لأن النظام العشائري ونظام العدالة غير الرسمي أسرع، فيما قالت حوالي ربع النساء المستطلعات²³ أنه أكثر إنصافاً. يشير هذا الأمر إلى أن آليات العدالة غير الرسمية تشكل جزءاً مهماً من خبرات العدالة الفلسطينية. لذا فمن المهم الأخذ بالاعتبار الأفضلية التي يعطيها الناس للعدالة الرسمية عند بناء التدخلات لدعم سيادة القانون في فلسطين، ولا سيما لضمان أن تملك النساء والأطفال قدرة الوصول الفعال إلى العدالة.

من مجموع النساء اللواتي شهدن وقوع جريمة، طراً انخفاض طفيف في نسبة اللواتي لم يقمن بالتبليغ عن الجريمة للشرطة (54.4%) بالمقارنة مع سنة 2012 (58.8%). ومع أن هذا التغير لا يعطي سبباً قوياً للتفاوت، فمن الواضح إجمالاً أن النساء يترددن أكثر من الرجال في التعامل مع بعض المؤسسات المحددة، ولا سيما المحاكم، إذ يمكن لطبيعة الإجراءات العلنية والقائمة على المنازعات أن تعرضهن للنقد بداعي انتهاك الاتجاهات الاجتماعية الراسخة.

من الجدير بالملاحظة أيضاً أن النساء يكاد لا يكون لهن أي تعامل مع المؤسسات الإسرائيلية عموماً. ففي حين كانت نسبة ضئيلة منهن على تماس مع الجيش الإسرائيلي (1.8%)، نجد أن بقية المؤسسات الإسرائيلية (المحاكم المدنية، والمحاكم العسكرية، والشرطة الإسرائيلية) تتعامل مع الرجال الفلسطينيين بصورة حصرية تقريباً. وهذا الأمر بلا شك يحدد الطريقة التي يتعامل بها المسؤولون الإسرائيليون، سواء كانوا جنوداً أو ضباط شرطة أو غيرهم، مع الفلسطينيين.

2-1-5 التماس:

الاختلافات بين الجنسين

لا يزال احتمال وجود النساء في تماس بمؤسسات العدالة والأمن أقل مما هو بالنسبة للرجال. تبدو الفروق بين الجنسين واضحة فيما يتعلق بالتماس مع كل من المؤسسات الفلسطينية والإسرائيلية. فاحتمال أن يوجد الرجال في تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية أعلى بمرتين مما هو بالنسبة للنساء.¹⁹ والملاحظ أن وجود الرجال في تماس مع الشرطة الفلسطينية أعلى بخمس مرات مما هو بالنسبة للنساء، وأن احتمال وجودهم في تماس مع وزارة العدل الفلسطينية أعلى بمرتين تقريباً مما هو بالنسبة للنساء.²⁰ علاوة على ذلك، تبدو النساء أقل احتمالاً من الرجال بست مرات لأن يستخدمن المحاكم النظامية، ويرجع أن يرجع سبب ذلك، ولو جزئياً على الأقل، إلى الاتجاهات الاجتماعية، إذ أن أكثر من ربع النساء الفلسطينيات²¹ المستطلعات أفدن بأن التقاليد والمعايير الاجتماعية تمنعهن من حل النزاعات في المحاكم.

وقد تكون التقاليد والمعايير الاجتماعية ذاتها من أسباب أن التباين بين الرجال والنساء في استخدام مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية يبدو أقل ما يكون فيما يتعلق بالمحاكم الشرعية. فالمحاكم الشرعية (أو محاكم الأسرة)، والتي تشكل جزءاً من نظام العدالة الرسمي، تنظر في القضايا المتعلقة بقانون الأسرة (مثل الطلاق والحضانة والميراث) باستخدام الشريعة الإسلامية كإطارها القانوني. وبالتحديد، استخدم 8.0% من الرجال المستطلعين المحاكم الشرعية، وكانت النسبة بين النساء أقل من ذلك بقليل (5.8%).

21. 26.6% من النساء المستطلعات قلن أنهن لن يلجأن إلى المحاكم بسبب التقاليد والأعراف الاجتماعية

22. 33.8%

23. 22.5%

19. 37.6% للرجال مقابل 19.4% للنساء.

20. كان 1.3% من الرجال مقابل 0.6% من النساء على تماس مع وزارة العدل.

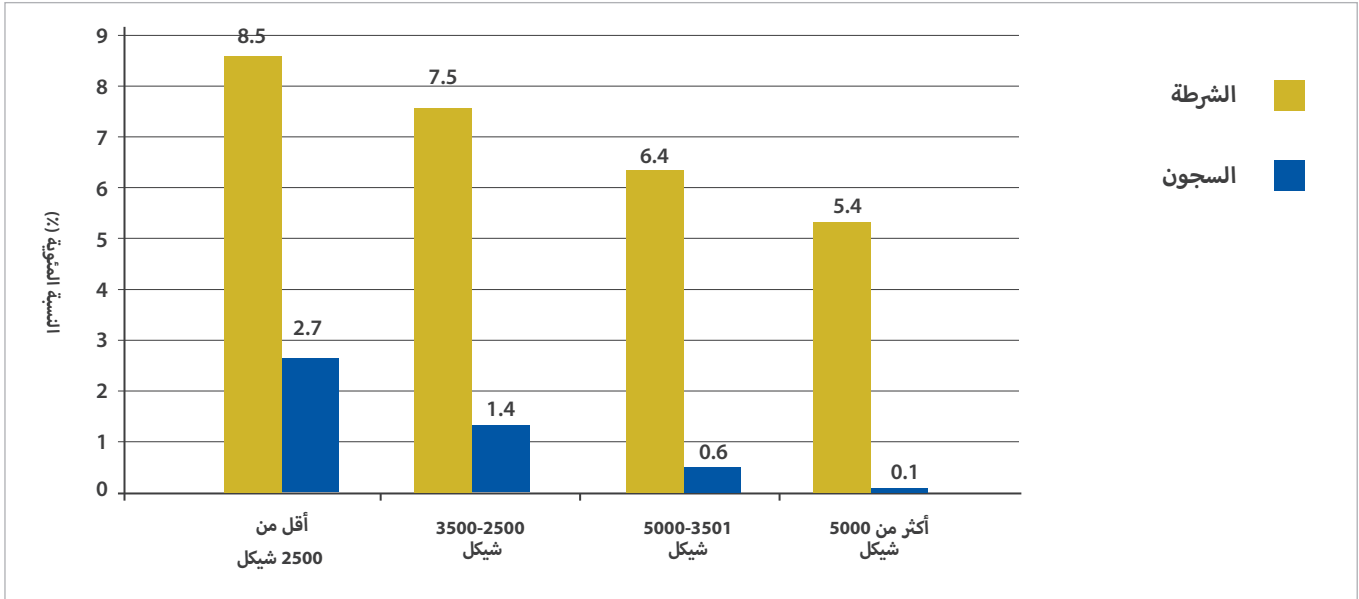
5-1-3 التماس:

الاختلافات الاجتماعية-الاقتصادية

يعطي مستوى الدخل والتعليم مؤشرات قوية على مدى احتمال أن يوجد

الفلسطينيون في تماس مع الشرطة ومع السجون. فكلما انخفض مستوى دخل المواطن الفلسطيني، يزيد احتمال أن يوجد في تماس مع الشرطة. يبين الشكل رقم (2) أدناه أن هناك رابطاً مباشراً بين مستوى الدخل ومدى تكرار تماس المواطن الفلسطيني مع الشرطة ومع السجون.

الشكل رقم 2: التماس مع الشرطة والسجون الفلسطينية حسب الدخل (%)



واحد احتمال أن يوجدوا في تماس مع الشرطة والسجون. صحيح أن هناك احتمالاً أعلى بقليل أن يقود مستوى التعليم الأدنى إلى تماس أكبر مع السجون،³⁰ إلا أن هذه العلاقة ليست جازمة.³¹ مع ذلك، تكشف البيانات أن نقص التعليم يرتبط مباشرة بنقص الدخل (يرجى الاطلاع على الشكل رقم 3 أدناه)، والذي يعد بدوره مؤشراً مباشراً على احتمال تماس المواطنين الفلسطينيين مع الشرطة والسجون الفلسطينية، وهو ما سبق توضيحه أعلاه.

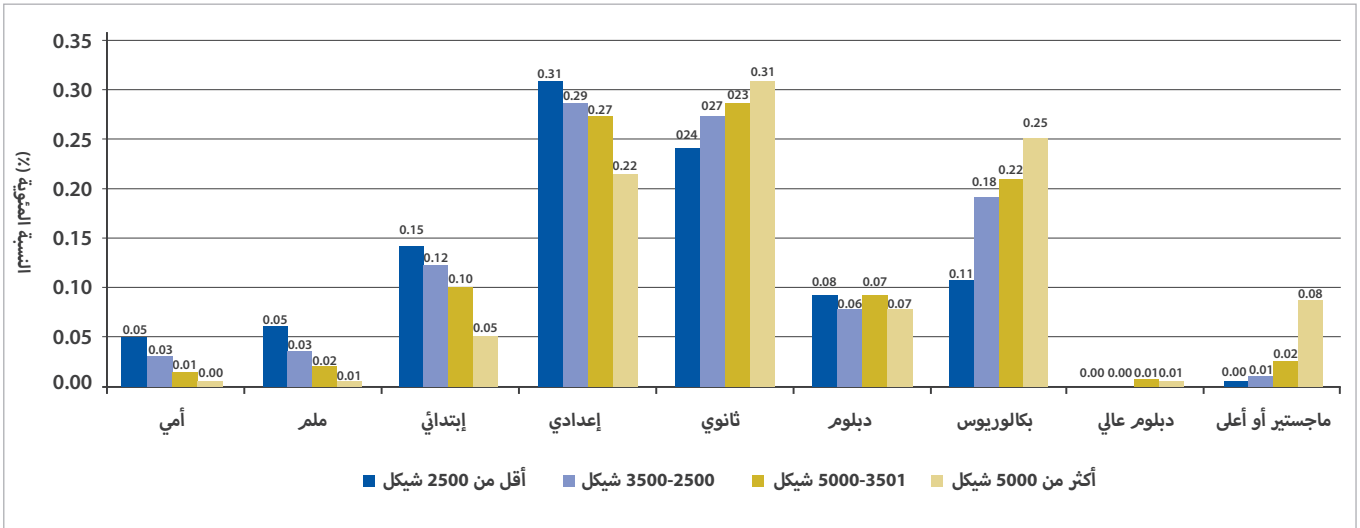
بشكل أكثر تحديداً، كلما انخفض مستوى دخل المواطن الفلسطيني، يزيد احتمال أن يوجد في تماس مع الشرطة بشأن العنف الأسري،²⁴ والقضايا المالية،²⁵ والقضايا السياسية أو الفكرية،²⁶ وقضايا العنف مثل الشجارات أو الاعتداءات.²⁷ في مثل هذه الحالات، على الأغلب أن يكون تعامل الأفراد من فئة الدخل الأدنى (أقل من 2500 شيكال) مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية من موقف المدعي²⁸ أكثر مما هو من موقف المدعى عليه²⁹ (مع أن غالبية حالات تعاملهم مع مؤسسات العدالة والأمن (60.0%) تتعلق بطلبهم لخدمة ما، كما هو حال الفلسطينيين من فئات الدخل الأعلى). وتكشف البيانات بالنسبة لفئات الدخل الأخرى وجود نسبة أصغر من المدعين والمدعى عليهم، مع وجود نسبة أعلى من أولئك الذين كان تعاملهم مع المؤسسات الفلسطينية يتعلق بطلب الحصول على خدمة ما.

إلى جانب العلاقة القوية بين نقص الدخل والتماس مع الشرطة والسجون، يبين المسح وجود علاقة أضعف بعض الشيء بين مستوى تعليم المبحوثين

27. 11.9% بين من يقل دخلهم عن 2500 شيكال، 8.7% بين من يتراوح دخلهم بين 2000-3500 شيكال، 7.5% بين من يتراوح دخلهم بين 3501-5000 شيكال، 0% بين من يزيد دخلهم عن 5000 شيكال.
28. 16.2% بين من يقل دخلهم عن 2500 شيكال كانوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن بصفتهم مشتكين.
29. 12.8% بين من يقل دخلهم عن 2500 شيكال كانوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن بصفتهم مشتكي عليهم.
30. كان 4.4% بين من أنهوا مرحلة التعليم الابتدائي، 2.0% بين من أنهوا التعليم الإعدادي، 1.3% بين من أنهوا التعليم الثانوي، 1.0% بين من يحملون شهادة دبلوم على تماس بالسجون الفلسطينية.
31. على عكس الاتجاه العام، كان 2.5% من حملة شهادة البكالوريوس على تماس مع الشرطة الفلسطينية، أي بنسبة أعلى مما هي بين المبحوثين من حملة شهادة الدبلوم أو بعض مستويات التعليم الأدنى.

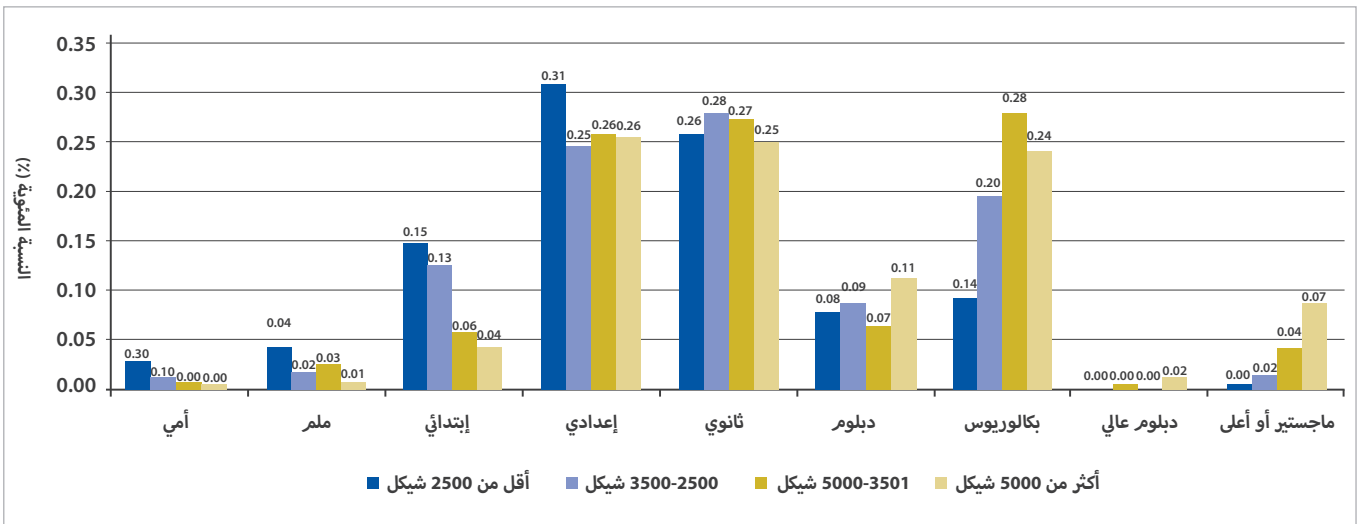
24. 1.5% بين من يقل دخلهم عن 2500 شيكال، 0.8% بين من يتراوح دخلهم بين 2000-3500 شيكال، 0.2% بين من يتراوح دخلهم بين 3501-5000 شيكال، 0% بين من يزيد دخلهم عن 5000 شيكال.
25. 9.8% بين من يقل دخلهم عن 2500 شيكال، 8.4% بين من يتراوح دخلهم بين 2000-3500 شيكال، 6.1% بين من يتراوح دخلهم بين 3501-5000 شيكال، 1.8% بين من يزيد دخلهم عن 5000 شيكال. القضايا المالية تشمل تلك القضايا المتعلقة بشيكات بدون رصيد، أو فواتير مختلف حولها، أو التخلف عن سداد القروض أو دفع الديون أو دفع الضرائب.
26. 2.8% بين من يقل دخلهم عن 2500 شيكال، 2.4% بين من يتراوح دخلهم بين 2000-3500 شيكال، 2.3% بين من يتراوح دخلهم بين 3501-5000 شيكال، 0.2% بين من يزيد دخلهم عن 5000 شيكال.

الشكل رقم 3: العلاقة بين التعليم والدخل



إذن فيما أنه من الصعب التوصل إلى استنتاجات متينة وسريعة من البيانات أعلاه، فيبدو أنها تشير إلى أنه كلما تدنى مستوى تعليم المواطن الفلسطيني، ينخفض مستوى دخله، وهو ما يجعله أكثر احتمالاً لأن يكون إما ضحية أو مرتكباً لجريمة، وبالتالي يصبح على تماس مع الشرطة والسجون (يرجى الاطلاع على الشكل رقم 4 أدناه). وهذا الأمر يعكس امتداداً للنزعة التي أبرزها التقرير الأخير من سنة 2012، ويشير إلى ضرورة أن تكون الجهود لتعزيز احترام القانون ورفع الوعي بحقوق الضحايا واختصاصات المؤسسات المختلفة موجهة نحو المواطنين الأشد فقراً.

الشكل رقم 4: توزيع المبحوثين الذين كانوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن بناءً على مستوى تعليمهم ودخلهم



ونزاعات العمل بالترتيب تشكل أكبر ثلاث فئات من القضايا. ولا يبدو أن هناك أي سبب جليّ يوضح على الفور لماذا حدث هذا التغيير. وعلى الأطراف العاملة على إصلاح قطاع العدالة والأمن أن تجري المزيد من الأبحاث للتوصل إلى الأسباب الكامنة وراء هذه الاتجاهات.

إلى جانب التصنيفات التقليدية للقانون (مثل القانون الجنائي مقابل الحقوقي)، ينقسم القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة بشكل فعلي بين فئات تخص الرجال بالأساس وفئات تخص النساء بالأساس. فكما يظهر في الجدول رقم 1، تمثل النساء الفئة الرئيسية المستخدمة للنظام عندما يتعلق الأمر بالعلاقات الأسرية، فيما يكون الرجال أكثر احتمالاً لأن يوجدوا في تماس مع النظام لأسباب تتعلق بالعنف والنزاعات المالية ونزاعات الأراضي ونزاعات العمل.³⁶

5-1-4 التماس:

الاختلافات حسب العمر والنوع الاجتماعي

توجد نسبة أعلى بكثير من التماس مع نظام السجون في أوساط السكان الذكور بالمقارنة مع الإناث في الأرض الفلسطينية المحتلة. ففيما أن حوالي رجل واحد من كل 30 رجلاً يوجد في شكل من أشكال التماس مع السجون (3.4%)، فإن هذا المعدل بين النساء ينخفض إلى امرأة واحدة من كل 200 امرأة (0.5%). علاوة على ذلك، وكما أشارت التقارير السابقة لمسح مستوى إدراك الجمهور، تمثلت إحدى علامات التحسين في نظام العدالة الفلسطينية في انخفاض عدد الشباب (18-24 سنة) الذين يوجدون في تماس مع السجون.²⁶ ففيما أن 4.4% من الشباب المشمولين بالمسح في سنة 2011 كانوا على تماس مع السجون، انخفضت هذه النسبة إلى 3.1% في سنة 2012، وواصلت الانخفاض في هذا المسح: إذ كان 1% فقط بين الفئة العمرية 18-19 سنة و2.2% بين الفئة العمرية 20-24 سنة على تماس مع السجون. وفي هذا مؤشر على تواصل الانخفاض، مما يمكن أن يدل على أن مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية تزداد وعياً بضرورة الحد من فرض عقوبات بالسجن على الأطفال والشباب (كونهم لا يزالون في مرحلة تطوير مهاراتهم المعرفية ومهارات الاتصال اللازمة لكي يتمكنوا من اجتياز إجراءات العدالة الرسمية بصورة فعالة).

تنص المعايير الدولية على ضرورة التعامل مع القضايا التي تخص الأطفال، حيثما أمكن، "دون اللجوء إلى إجراءات قضائية"، بل من خلال "ترتيبات مختلفة، مثل أوامر الرعاية والإرشاد والإشراف ... وغيرها من بدائل الرعاية المؤسسية".³³ بالتالي، من الملحوظ أن المبحوثين الشباب (18-24 سنة) كانوا على تماس بقدر أكبر بكثير مع المحاكم الشرعية والكنسية.³⁴ قد لا تكون هذه المحاكم هي البدائل للإجراءات القضائية الرسمية حسب رؤية المعايير الدولية، إلا أن هذه البيانات تشير إلى أن بدائل الإجراءات القضائية الرسمية مطلوبة وبحاجة إلى مزيد من الاستكشاف. هذا الطلب على البدائل يبدو موجوداً بين كل من الرجال والنساء، ففيما أن 8.0% من الرجال كانوا على تماس مع المحاكم الشرعية والكنسية، كانت النساء على تماس معها بنسبة لا تقل عن ذلك بكثير (5.8%).

5-1-5 التماس:

أنواع القضايا والنوع الاجتماعي

كانت أكثر أنواع القضايا³⁵ التي استوجبت على الفلسطينيين التعامل مع المؤسسات الرسمية هي قضايا الطلاق والزواج (17.0% من المبحوثين). ينطبق هذا على كل من الرجال والنساء، فبينما كانت 21.5% من القضايا التي استوجبت على النساء التعامل مع المؤسسات الرسمية هي قضايا طلاق وزواج، كان الأمر كذلك لدى 14.5% من الرجال. وكانت ثاني أكبر فئة هي قضايا العنف، مثل المشاجرات والاعتداءات (10.3% بالإجمال، ووبواقع 12.9% للرجال مقابل 5.1% للنساء)، والقضايا المالية (8.5% بالإجمال، ووبواقع 12.2% للرجال مقابل 1.3% فقط للنساء). هذه النتيجة تختلف عن نتائج المسحين السابقين، حيث كانت القضايا المالية والنزاعات على الأراضي

34. 6.9% بين الفئة العمرية 18-19 سنة، 7.8% بين الفئة العمرية 20-24 سنة.

35. إذا ما استثنينا الفئة العامة "طلب خدمات" من مؤسسات العدالة والأمن، والتي ذكرتها نسبة 61.5% من الفلسطينيين.

36. تقع قضايا الميراث في نقطة التداخل بين الفئتين.

32. هذا المؤشر مستنتج من المبدأ القائل بضرورة بذل كل جهد ممكن لإبقاء الأطفال بعيداً عن مؤسسات العدالة الرسمية، ولا سيما المحاكم والسجون. يرد هذا المبدأ في القانون الدولي لحقوق الإنسان من خلال أحكام اتفاقية حقوق الطفل وغيرها من الصكوك الرئيسية. وبالتالي، فالافتراض هنا أن على نظام العدالة أن يراعي العمر أثناء معالجة القضايا التي تخص فئات شابة.

33. اتفاقية حقوق الطفل، المادة (34)(ب).

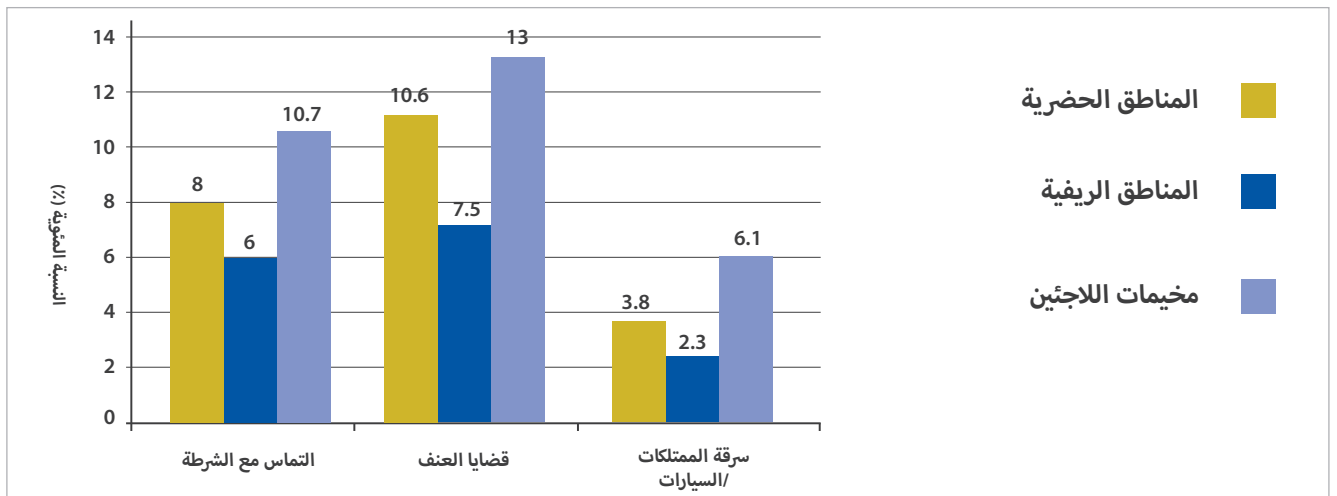
الجدول رقم 1: أسباب التماس مع المحاكم حسب نوع القضية

نوع القضية	الرجال	النساء
حوادث سير	9.4%	1.1%
سرقة ممتلكات، سيارات	4.6%	2.3%
قضايا عنف (شجار، اعتداء)	12.9%	5.1%
أسباب سياسية/فكرية	3.7%	0%
نزاعات أراضي	3.8%	1.1%
نزاعات عمل، إصابات عمل	2.7%	0.3%
قضايا تأمين	3.0%	0.7%
قضايا مالية	12.2%	1.3%
سجون (زيارات)	7.7%	3.3%
قضايا ميراث	4.4%	2.7%
عنف أسري	0.9%	1.4%
حضانة	1.3%	2.3%
طلاق، زواج	14.7%	21.7%
نفقة	2.5%	4.8%

يبدو أن سكان مخيمات اللاجئين أكثر احتمالاً لأن يوجدوا في موقف الضحايا أو الجناة بخصوص قضايا العنف والسرقة. فمن بين جميع المواقع التي تم تفحصها، كان سكان مخيمات اللاجئين أكثر الفئات الموجودة على تماس مع الشرطة.³⁷ علاوة على ذلك، تعامل سكان المخيمات مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية بخصوص قضايا العنف وسرقة الممتلكات أو السيارات أكثر من سكان أي من المواقع الأخرى. يبين الشكل رقم 3 مدى تعرض سكان مخيمات اللاجئين لجرائم العنف والسرقة.

بالتالي، نرى أن النساء أكثر احتمالاً من الرجال بقدر ملموس لأن يوجدن في تماس مع المحاكم لأسباب تتعلق بقضايا الأسرة (باستثناء قضايا الميراث، التي تتعلق بمسائل متداخلة بين نزاعات الأملاك والنزاعات العائلية). أما انخفاض نسبة النساء المشاركات في قضايا تتمحور حول نزاعات الأملاك (بما في ذلك القضايا المالية، ونزاعات الأراضي، وسرقة السيارات) فيعكس غياب المساواة في الملكية وفي استخدام الأملاك بين الرجال والنساء في الأرض الفلسطينية المحتلة.

الشكل رقم 5: التعرض للعنف والسرقة حسب نوع الموقع



إن البيانات أعلاه تبرز الحاجة إلى مزيد من التركيز على معالجة التحديات التي تفرضها الخصائص المحددة لمخيمات اللاجئين أمام ترسيخ سيادة القانون. فالخلافات السياسية بين سكان مخيمات اللاجئين وقادتهم والسلطة الفلسطينية من شأنها أن تعرقل قدرة الشرطة الفلسطينية على إنفاذ القانون في المخيمات. وبإمكان هذا الأمر، في أحيان كثيرة، أن يؤدي إلى تدهور الوضع الأمني في المخيمات، مع ما ينتج عن ذلك من تصعيد في مستوى جرائم العنف والسرقات.

2-5 التحديات أمام تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة

هناك عدد من التحديات أمام تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. وسيتم إبراز أهم هذه التحديات فيما يلي:

1-2-5 نقص القدرة على الوصول إلى العون القانوني

نظام العدالة يتطلب أن يؤخذ عامل مستوى الدخل بالاعتبار في تحديد ما إذا على المستفيد أن يدفع مقابل الخدمات القانونية، إلا أننا نجد في الأرض الفلسطينية المحتلة أن 60.2% من الأسر الأشد فقراً التي تلقت العون القانوني دفعت مقابله بالكامل، فيما أن 35.1% من الأسر الأيسر حالاً التي تلقت العون القانوني حصلت عليه مجاناً، سواءً بشكل كلي أو جزئياً.

يمكن الإشارة إلى بعض الاتجاهات المتناقضة في هذا الخصوص:

- قال المبحوثون بنسبة 27.5% تراكمياً⁴⁴ أنهم راضون أو راضون جداً عن تكلفة توكيل المحامين، بما يعكس ارتفاعاً عن نسبة 20.4% في سنة 2012.
- مع ذلك، أشار 59.4% من الذين قالوا أنهم لن يتوجهوا إلى المحكمة لحل أي نزاع قائم إلى أن سبب ذلك هو التكاليف الباهظة، بما يشمل أتعاب المحامين. وقد تباينت هذه النسبة قليلاً حسب الدخل.⁴⁵ وهي تمثل زيادة عن الرقم 33.7% المسجل سابقاً.
- قال المبحوثون بنسبة 38.5% (37.3% من النساء، 39.5% من الرجال) أنهم واثقون أو واثقون جداً من أنهم سيتمكنون من الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتاجوا لها. وهذه النسبة تمثل زيادة عن نسبة 26% من الأسر في سنة 2012.
- مع ذلك، وكما كان الأمر في سنة 2012، لا تزال الثقة في القدرة على الحصول على عون قانوني مجاني عند الحاجة له من المستويات الدنيا ضمن المقاييس الاثني عشر جميعها في نظام العدالة. علاوة على ذلك، يلاحظ أنه كلما كان المبحوثون أعلى تعليماً، ينخفض مستوى ثقتهم في أن يتمكنوا من الحصول على مساعدة قانونية مجانية.⁴⁶ وهذا الأمر لا يرتبط بما إذا كان المبحوثون الأفضل تعليماً يحصلون على العون القانوني بالفعل أم لا (إذ لا يوجد نمط راسخ في هذا الجانب). ومع أن هناك تفسيرات عديدة ممكنة لهذه النتيجة، فإن التفسير الأقوى الذي تقترحه البيانات هو أن ارتفاع مستوى التعليم يترافق بدرجة أكبر من المعرفة بالطريقة التي يعمل بها نظام العدالة وبالتالي بدرجة أعلى من الوعي بالنقص في إتاحة العون القانوني.

لا يزال النقص في وصول الأسر الأشد فقراً إلى العون القانوني وسوء توزيع الموارد يشكلان عائقاً أمام تحقيق سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. إن وجود نظام فعال للعون القانوني - يقدم المساعدة والتمثيل القانوني المجاني أو الممول جزئياً للمواطنين غير القادرين على تحمل تكلفته - يعد شرطاً مسبقاً لتحقيق سيادة القانون. فهو يتيح توفر شروط تقاضٍ متكافئة، وخاصة في القضايا الجنائية حيث يكون المدعى عليه في وضع ضعيف في مواجهة موارد الدولة، بما فيها الشرطة ومكاتب النيابة العامة. كما أنه يخلق الثقة في النظام القانوني، لأنه يتيح للمواطنين أن يشاركوا على قدم المساواة في الإجراءات أمام مؤسسات العدالة ويحصلوا على الحماية من الانتهاكات التي قد يتعرضون لها على يد مسؤولي الدولة.³⁸

توضح البيانات أن الأسر الفلسطينية، بما يشمل الأسر ذات الدخل المنخفض، تكافح في سبيل الحصول على خدمات العون القانوني المجاني. فقد أفاد أقل من خمسي المبحوثين من الأسر الأشد فقراً (39.8%) الذين تلقوا خدمات العون القانوني بأنهم حصلوا عليها مجاناً، سواءً بشكل كلي أو جزئياً.³⁹ وفي الواقع، إن نسب الذين حصلوا على عون قانوني مجاني (من المجموع الكلي للحاصلين على مساعدة قانونية) تتفاوت قليلاً حسب الدخل: إذ أن 42.4% من الذين يتراوح دخلهم بين 2500-3500 شيكل، مقابل 46.3% من الذين يتراوح دخلهم بين 3500-5000 شيكل،⁴¹ ومقابل 35.1% من الذين يزيد دخلهم عن 5000 شيكل⁴² حصلوا على العون القانوني مجاناً أو بإعفاء جزئي.

وهكذا، فالبيانات تشير إلى أن الموارد المحدودة لدى الدولة الفلسطينية ونفاية المحامين الفلسطينيين والمجتمع المدني والمانحين المخصصة للعون والتمثيل القانوني قد لا تكون موجهة بالقدر الكافي نحو الأشخاص المعوزين والضعفاء، إذ أن هناك فرقاً ضئيلاً، إن وجد، بين الأسر الأدنى دخلاً والأعلى دخلاً في مدى تيسر العون القانوني المجاني لها.⁴³ إن ضمان الإنصاف في

43. هناك القليل من التفاوت في نسب الحصول على العون القانوني المجاني بين الأسر التي يقل دخلها عن 2500 شيكل، أو يتراوح من 2500 إلى 3500 شيكل، أو من 3500 إلى 5000 شيكل، أو يزيد عن 5000 شيكل. 24% من النساء، 30.9% من الرجال.

44. قالت 63.3% من الأسر التي يقل دخلها عن 2500 شيكل، مقابل 62.6% من الأسر التي يزيد دخلها عن 5000 شيكل أنهم لن يرفعوا قضاياهم إلى المحكمة بسبب التكاليف الباهظة، بما في ذلك أتعاب المحامين.

45. يبدو هذا الاتجاه مطرداً: 31.7% من المبحوثين الأميين، 45.1% من الملمين، 47.9% من الحاصلين على تعليم ابتدائي، 55.4% من الحاصلين على تعليم إعدادي، 58.8% من الحاصلين على تعليم ثانوي، 62.1% من حملة الدبلوم، 65.9% من حملة البكالوريوس، 67.8% من حملة الدبلوم العالي، 72.3% من حملة درجة الماجستير أو أعلى.

38. يوجد إقرار بالحق في العون القانوني المجاني في عدد من المعاهدات الدولية الرئيسية لحقوق الإنسان، مثل العهد الدولي لحقوق المدينة والسياسية والانتقافية الأوروبية لحقوق الإنسان والحريات الأساسية. كما أنه يعتبر حجر زاوية بالنسبة للحق في محاكمة عادلة وفقاً للهيئات الدولية لحقوق الإنسان، بما فيها المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان ولجنة حقوق الإنسان، ومؤخراً وصفه مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني باستقلال القضاة والمحامين باعتباره حقاً قائماً بذاته.

39. 28.3% مجاناً بشكل كلي، 11.5% مجاناً بشكل جزئي.

40. 28% مجاناً بشكل كلي، 14.4% مجاناً بشكل جزئي.

41. 18.7% مجاناً بشكل كلي، 27.6% مجاناً بشكل جزئي.

42. 24.9% مجاناً بشكل كلي، 10.2% مجاناً بشكل جزئي.

الجدول رقم 2: توزيع المبحوثين الذين طلبوا خدمات العون القانوني حسب الجهة المقدمة للخدمة وفئة الدخل (%).

فئة الدخل	الجهة المقدمة للعون القانوني				
	محام مستقل	نقابة المحامين	منظمات المجتمع المدني	العيادات القانونية في الجامعات	مؤسسات السلطة الفلسطينية
(أقل من 2500 شيكل)	78.7	1.22	6.06	0.26	13.76
(2500-3500 شيكل)	59.05	0	6.58	0	34.36
(3501-5000 شيكل)	43.99	0	2.23	0	53.78
(أكثر من 5000 شيكل)	39.78	0	36.21	8.59	15.41

الجدول رقم 3: توزيع المبحوثين الذين طلبوا خدمات العون القانوني من نقابة المحامين الفلسطينيين ومنظمات المجتمع المدني والعيادات القانونية في الجامعات حسب فئة الدخل (%).

فئة الدخل	العون القانوني		
	تغطية كاملة	تغطية جزئية	غير مغطى
(أقل من 2500 شيكل)	31.25	10.21	58.54
(2500-3500 شيكل)	12.8	33.73	53.47
(3501-5000 شيكل)	0	0	100
(أكثر من 5000 شيكل)	19.18	15.72	65.1

• 93.1% من المبحوثين يعتقدون أن من واجبهم إبلاغ الشرطة عن أي عمل جنائي.

• 95.2% من المبحوثين يعتقدون أن عليهم الامتناع عن ممارسات الفساد.

• 93.6% من المبحوثين يعتقدون أن عليهم الامتناع عن تهديد الضحايا أو الشهود أو تشويه سمعتهم.

• 92.9% من المبحوثين يعتقدون أن عليهم أن يدعموا الشرطة في جهودها للحفاظ على الاستقرار أو الأمن.

تبدو هذه الاتجاهات ثابتة عبر جميع فئات المناطق والمواقع والدخل والتعليم والجنس. كما أنها تعكس ارتفاعاً ثابتاً من جميع النواحي بالمقارنة مع الاتجاهات التي سجلت في الأرض الفلسطينية المحتلة في سنة 2012.

من الناحية الأخرى، أفاد أكثر من نصف الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع (55.9% بالإجمال، 56.4% من الرجال، 54.4% من النساء) بأنهم لم يبلغوا عن جرائم كانوا ضحايا لها أو شهوداً عليها. وقد تنوعت أسباب ذلك، بما يشمل الآتي:

• تجنب بيروقراطية الشرطة (42.3%): برز ذلك بأوضح صورة مع المبحوثين من المناطق الريفية، حيث أورد 64.1% من الضحايا والشهود هذا السبب لتبرير عدم قيامهم بالتبليغ. وكان هذا السبب بارزاً بصورة

2-2-5 نقص "المشاركة المدنية" في التمسك بسيادة القانون

إن نقص "المشاركة المدنية" - اتخاذ الإجراءات لحماية سيادة القانون والتمسك بها - يشكل تحدياً أمام تحقيق سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. تشير البيانات إلى انقسام في آراء الفلسطينيين بشأن سيادة القانون.

فمن ناحية، يعتقد 15.4% من المبحوثين (15.1% من الرجال، 15.7% من النساء) أنهم لا يتحملون مسؤولية فردية في دعم سيادة القانون وأن المسؤولية عن ذلك تنحصر في الدولة. إن هذه النسبة ذات شأن، ولكنها مع ذلك تعكس انخفاضاً ملموساً عن سنة 2012، عندما قال 35% من المبحوثين أنهم لا يعتقدون أنهم يتحملون مسؤولية فردية في هذا الصدد. وهذا الأمر يمكن أن يدل على وجود درجة أعلى من "الوعي المدني" - وعي المرء بمسؤولياته إلى جانب حقوقه في التمسك بسيادة القانون - مما كان في السابق.

إن هذا الادعاء يتأكد عند تفحص اتجاهات المبحوثين إزاء مسؤوليات أكثر تحديداً وليس فقط المسؤولية المجردة عن "دعم سيادة القانون":

• 97.6% من المبحوثين يعتقدون أن من واجبهم احترام القانون.

• 92.3% من المبحوثين يعتقدون أن عليهم عدم التدخل وعرقلة عمل الشرطة والمحاكم والنيابة.

أوضح بين الرجال (45.2%) مقارنة بالنساء (33.3%).

- الخوف من لوم المجتمع (21.7%): كان المبحوثون الذين أعطوا هذه الإجابة من الرجال في الغالب (25.0%، مقابل 11.4% فقط من النساء).
- الخوف من الفضيحة (8.9% بالإجمال، مع وجود فارق طفيف بين الرجال والنساء).
- بالإضافة إلى ذلك، يلاحظ تباين ملحوظ في الأسباب التي قدمها كل من الرجال والنساء لعدم التبليغ عن الجرائم. ففيما تذرع حوالي عشر الرجال (9.6%) الذين لم يبلغوا عن جريمة ما بعدم استجابة الشرطة سابقاً كسبب لذلك، ذكرت هذا السبب امرأة واحدة من بين كل 100 امرأة (1%). فضلاً عن ذلك، لم يقر حوالي ربع الرجال (24.8%) بالتبليغ عن الجرائم لأنهم يعتقدون أن الشرطة كانت عاجزة عن حمايتهم، فيما أوردت 8.8% فقط من النساء هذا السبب. وكان الرجال أيضاً أكثر احتمالاً لأن يمتنعوا عن التبليغ بسبب اعتقادهم بعدم مراعاة الشرطة للسرية (23.3% من الرجال، مقابل 12.5% من النساء)، وبسبب الضغوط العائلية (11.4% من الرجال، مقابل 6.9% من النساء)، وغياب الثقة في الشرطة عموماً (29.4% من الرجال، مقابل 11.9% من النساء)، والخوف من أن تسيء الشرطة استعمال صلاحياتها تجاه المشتكي (30.4% من الرجال، مقابل 13.5% من النساء). وتشير البيانات إلى أن احتمال قيام الرجال بالتبليغ عن الجرائم يقل كثيراً بسبب انعدام الثقة بدوافع الشرطة وصلاحياتها. وما يثير الدهشة إلى حد ما، أن الرجال أقل احتمالاً للتبليغ عن الجرائم أيضاً بسبب الاعتقاد بأنهم سوف يتعرضون للتمييز على أساس الجنس (6.6% من الرجال، مقابل 2.8% من النساء).
- علاوة على ما سبق، أفاد 43.0% من المبحوثين بأنهم لن يتوجهوا إلى المحاكم لحل نزاعاتهم مع أي طرف. من بين هؤلاء، يدعي 48.2% أن التقاليد والمعايير الاجتماعية هي التي تمنعهم من القيام بذلك، ويبدو هذا الميل أقوى بين النساء (57.6%)، وبين المبحوثين من قطاع غزة (55.6%)، وبين الأسر الأقل دخلاً (50.9%).

تبين الصورة العامة التزايد في دعم الفلسطينيين لسيادة القانون في اتجاهاتهم، ولكن يقل التزامهم باتخاذ خطوات من شأنها أن تعزز سيادة القانون. وهكذا يبدو أن التحدي أمام تعزيز سيادة القانون يكمن في ترجمة "الوعي المدني" المتنامي إلى "مشاركة مدنية"، وتشجيع المواطنين على التصرف وفقاً لثقافتهم وعدم السماح للمعايير الاجتماعية أو البيروقراطية بأن تردعهم عن القيام بذلك.

3-2-5 الاحتلال الإسرائيلي

لا يزال الاحتلال الإسرائيلي يمثل عقبة بارزة أمام تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. إن أكثر من ثلثي المبحوثين (67.5%) يعتقدون أن الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته على الأرض يشكل عقبة أمام تمتين سيادة القانون، وهذه النسبة تعكس زيادة بنسبة 8.3% بالمقارنة مع سنة 2012. يبدو هذا الاعتقاد أشد وضوحاً في الضفة الغربية، حيث يرى أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين (76.5%) أن الاحتلال الإسرائيلي يشكل عائقاً أمام تحقيق سيادة القانون.

بشكل أكثر تحديداً، يعتقد الجمهور العام أن الاحتلال الإسرائيلي يعرقل سيادة القانون بالطرق الآتية:

- يعتقد 90.8% من المبحوثين أن السلطة الفلسطينية لا تستطيع مساءلة

4-2-5 نقص الوعي والإلمام القانوني

إن نقص الوعي والإلمام القانوني يشكل عقبة جدية، ولا سيما بالنسبة للفقراء والفئات الضعيفة، ولكن هناك اتجاهاً ثابتاً نحو التحسن في هذا الصدد. أوضحت التقارير السابقة أن الإلمام القانوني يتضمن الأنواع التالية من المعرفة:

- **الوصول:** كيفية التصرف في حال تم انتهاك الحقوق (أي كيفية رفع دعوى).
- **الوظيفة:** كيف يعمل نظام العدالة، بما في ذلك أدوار كل مؤسسة ومسؤولياتها وصلاحياتها- وحدود تلك الصلاحيات.
- **المساءلة:** كيفية ضمان أن النظام يحقق العدل، بما في ذلك عن طريق اتخاذ إجراءات في حال انتهاك الإجراءات الواجبة.

أحد المؤشرات الأساسية للإلمام القانوني بخصوص الوصول، والتي استخدمت في المسح السابقين لمستوى إدراك الجمهور يتمثل في كيفية تقديم شكوى إلى الشرطة. وقد أفرز المسح نتائج مختلطة في هذا الصدد. فمن جهة، لا تملك 29% من الأسر الفلسطينية بالمتوسط أية معرفة عن إجراءات تقديم شكوى إلى الشرطة. ومن الجهة المقابلة، يعكس هذا الرقم قدراً كبيراً من التحسن بالمقارنة مع سنة 2012، عندما أفادت 46.7% من

المبحوثين الأفقر والأيسر حالاً،⁴⁷ وكذلك بين مستويات التحصيل العلمي الأدنى والأعلى.⁴⁸

كما كان الحال في المسحين السابقين، ارتبطت المعرفة الوظيفية لحدود صلاحيات المؤسسات الفلسطينية بما إذا كان المبحوثون مستخدمين للنظام أم لا. مع ذلك، يلاحظ وجود تحسن في الإلمام القانوني الوظيفي عبر جميع الفئات: إذ أن كلاً من الذين كان أو لم يكن لهم تماس مع النظام يعبرون عن وعي أكبر بحدود صلاحيات جميع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية المشمولة بالمسح. وفيما كانت درجة التحسن ملموسة في جوانب عديدة،⁴⁹ يظل من الممكن ملاحظة أن أعلى درجات التحسن توجد بين الذين لم يكونوا على تماس مع المؤسسات على مدار فترة 12 شهراً السابقة. وهذا يشير إلى أن جهود التوعية كانت واسعة النطاق وأنها حققت درجة ملموسة من النجاح بصرف النظر عن طبيعة الصلة بين المبحوثين ونظام العدالة.

الأسر الفلسطينية بأنها لا تعرف كيف تقدم شكوى إلى الشرطة.

إن هذا التحسن في وعي الفلسطينيين بكيفية الوصول إلى خدمات الشرطة يشكل أساساً واعداً لترسيخ سيادة القانون. ومع ذلك، فواقع أن حوالي ثلاثة أعشار الأسر لا تعرف كيف تستفيد من خدمات الشرطة، فإن هذا يعني أن أقلية لا بأس بها تفتقر إلى حماية فعلية.

فضلاً عن ذلك، تعد الفئات الأشد ضعفاً هي الأقل امتلاكاً للمعرفة القانونية بشأن كيفية الوصول إلى المؤسسات. ففي واقع الحال:

- فيما يزعم 85.3% من الرجال بامتلاكهم معرفة جيدة أو أساسية حول كيفية تقديم الشكاوى إلى الشرطة، فإن الرقم المقابل لذلك بين النساء هو 56.4% (مع ذلك، ينبغي التنويه إلى أن كلا هذين الرقمين ارتفعا عن الأرقام السابقة، بنسبة 18.0% للرجال وبنسبة 9.3% للنساء). ويوجد تفاوت مماثل بين الرجال والنساء في مدى معرفة كيفية الوصول إلى المؤسسات الأخرى أيضاً، مثل المحاكم النظامية (68.2% من الرجال، مقابل 40.7% من النساء)، والمحاكم الدينية (70.6% من الرجال، مقابل 43.2% من النساء)، والأجهزة الأمنية الفلسطينية (59.2% من الرجال، مقابل 27.6% من النساء)، ووزارة العدل (46.3% من الرجال، مقابل 23.0% من النساء)، ووزارة الداخلية (81.1% من الرجال، مقابل 57.6% من النساء)، والنيابة العامة (55.6% من الرجال، مقابل 26.3% من النساء).

- تملك 70.3% من الأسر الأشد فقراً معرفة جيدة أو أساسية حول كيفية تقديم الشكاوى إلى الشرطة، فيما أن الرقم المقابل لذلك بين الأسر الأيسر حالاً هو 75.1% بالنسبة لمن يبلغ دخلهم ما بين 5000-3501 شيكل، وهو 73.9% بالنسبة لمن يزيد دخلهم عن 5000 شيكل. مع ذلك، وفيما لا يزال يوجد قدر ضئيل من التفاوت بين الأسر الأفقر وتلك الأيسر حالاً، فإننا نلاحظ أن الأرقام قد شهدت ارتفاعاً فيما يخص جميع فئات الدخل.

إن هذا النمط - زيادة المعرفة بشكل عام، ولكن مع بقاء الفئات الضعيفة متخلفة عن الركب - يتكرر فيما يتعلق بالإلمام القانوني حول أداء المؤسسات. ففي سنة 2012، عرفت 25% فقط من الأسر الفلسطينية ما هي وظائف القضاة والمحامين والشرطة والنيابة العامة ووزارة العدل ونقابة المحامين الفلسطينيين وما هي صلاحيات كل من هؤلاء وحدود هذه الصلاحيات، وقد ارتفعت هذه النسبة بخصوص جميع الفئات. بالتالي، نجد أن ما يتراوح من 35.5% إلى 66.8% من الفلسطينيين يزعمون الآن أنهم يمتلكون معرفة جيدة أو أساسية بحدود صلاحيات وزارة العدل والشرطة، على التوالي، فيما أن المعرفة بخصوص المؤسسات الأخرى تتفاوت بين هذين الحدين. وهذا الأمر يعكس زيادة ملموسة عن الأرقام التي خرج بها المسح السابقان.

على الرغم من ذلك، وكما سبقت الإشارة أعلاه، تبدو الفئات الضعيفة أقل وعياً بحدود صلاحيات المؤسسات الفلسطينية. على سبيل المثال، تدعي 32.6% من النساء، بالمقارنة مع 55.9% من الرجال، امتلاك معرفة جيدة أو أساسية بحدود صلاحيات وكيل النيابة. ويلاحظ وجود تفاوتات مماثلة بين

21.7% بين الأميين إلى 75.5% بين حملة شهادة الماجستير أو أعلى.

49. على سبيل المثال، ارتفعت نسبة الفلسطينيين الذين يعرفون بحدود صلاحيات كل من القضاة ووزارة العدل بأكثر من الضعف بالمقارنة مع سنة 2012.

47. على سبيل المثال، تتراوح نسبة الذين يزعمون امتلاك معرفة كاملة أو جزئية بحدود صلاحيات المحامين من 54.8% بين الأسر الأشد فقراً إلى 65.9% بين الأسر الأيسر حالاً.

48. على سبيل المثال، تتراوح نسبة الذين يزعمون امتلاك معرفة كاملة أو جزئية بحدود صلاحيات القضاة من

الجدول رقم 4: الإلمام القانوني "الوظيفي" بين الأشخاص الذين كانوا والذين لم يكونوا على تماس بمؤسسات العدالة والأمن على مدى فترة 12 شهراً الأخيرة - مقارنة بين سنة 2012 وسنة 2015

مؤسسات العدالة	على تماس		نسبة التغيير	لم يكونوا على تماس		نسبة التغيير	2015 - المتوسط الإجمالي *
	2015	2012		2015	2012		
حدود صلاحيات القضاة	57.5%	28.3%	+103.2%	20.3%	46.6%	+129.6%	49.7%
حدود صلاحيات المحامين	65.9%	40.0%	+64.8%	20.1%	53.4%	+165.7%	57.0%
حدود صلاحيات الشرطة	74.3%	44.8%	+65.8%	33.3%	63.7%	+91.3%	66.8%
حدود صلاحيات النيابة العامة	53.3%	28.0%	+90.4%	18.7%	40.8%	+107.5%	44.4%
مهام وزارة العدل وصلاحياتها	43.8%	19.8%	+121.2%	14.5%	32.2%	+122.1%	35.5%
مهام نقابة المحامين الفلسطينيين وصلاحياتها	55.2%	27.4%	+101.5%	19.6%	43.3%	+120.9%	46.7%
المتوسط	58.3%	31.6%	+85.7%	21.1%	46.7%	+121.3%	50.0%

* (بصرف النظر عن التماس)

في نسبة المبحوثين الذين يعرفون كيف يقدمون شكوى بخصوص إساءة استعمال الشرطة لسلطاتها، فإن معرفة الفلسطينيين عن كيفية مساءلة المؤسسات قد ارتفعت بقليل.

يتمثل أحد الجوانب المهمة للإلمام القانوني في قدرة المواطنين على حماية أنفسهم من الانتهاكات على يد المسؤولين عن طريق مساءلتهم. يبين الجدول رقم (5) أنه طرأ تحسن عام على مستوى المعرفة بكيفية تقديم شكوى بخصوص إساءة استعمال السلطة. وباستثناء الانخفاض الطفيف

الجدول رقم 5: المعرفة حول كيفية تقديم شكوى بخصوص إساءة استعمال المؤسسات لسلطاتها - مقارنة بين سنة 2012 وسنة 2015

الشكوى ضد	2012	2015	نسبة التغيير
القضاة	32.5%	38.4%	+18.2%
المحامين	47.5%	47.9%	+0.8%
الشرطة	46.3%	43.1%	-6.9%
وكلاء النيابة	29.8%	36.9%	+23.8%

مستوى الإلمام القانوني في الضفة الغربية حول كيفية إخضاع المؤسسات للمساءلة، ولكن لا بد من تجديد هذه الجهود في قطاع غزة. وأخيراً، مع أنه لا توجد بيانات للمقارنة بخصوص القدس الشرقية، فمن الملاحظ أن سكان القدس يملكون أعلى درجة من المعرفة حول هذه المسألة في جميع مناطق المسح الثلاث.

يمكن أن تعزى هذه الزيادة في الإلمام القانوني إلى زيادة المعرفة بإجراءات تقديم الشكاوى في الضفة الغربية، وفي القدس الشرقية، حيث تم تسجيل أعلى معدلات التحسن في المعرفة. ففيما كان المبحوثون في قطاع غزة في سنة 2012 أكثر معرفة بقدر كبير من نظرائهم في الضفة الغربية بخصوص كيفية الاشتكاء على إساءة استعمال السلطة، فإن هذه الفجوة بين المنطقتين قد سدت بشكل أساسي في سنة 2015. لذلك، ينبغي الاستمرار في جهود رفع

الجدول رقم 6: المعرفة حول كيفية تقديم شكوى بخصوص إساءة استعمال المؤسسات لسلطاتها - مقارنة بين سنة 2012 وسنة 2015

الشكوى ضد	قطاع غزة		باقي الضفة الغربية		القدس الشرقية	
	2012	2015	2012	2015	2012	2015
القضاة	43.7%	39.8%	25.8%	35.8%	12.2%	58.4%
المحامين	39.2%	52.5%	41.9%	44.3%	31.3%	54.1%
الشرطة	57.6%	47.1%	39.6%	40.5%	24.7%	41.3%
وكلاء النيابة	56.8%	39.3%	24.1%	33.9%	13.2%	54.2%

ومكلف جداً تمنع الفلسطينيين من مختلف الفئات من استخدام هذا النظام. فالغالبية العظمى من الذين قالوا أنهم لن يتوجهوا إلى المحاكم لحل نزاعاتهم (43.0% من مجموع المبحوثين، بما يعكس زيادة طفيفة عن نسبة 40.6% في سنة 2012) أفادت بأن السبب في ذلك هو أن إجراءات المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً (78.2%). إن نسبة المبحوثين الذين يذكرون هذا السبب تظل ثابتة عبر مختلف فئات العمر والجنس والمناطق والدخل. وهي تمثل انخفاضاً طفيفاً عن سنة 2012 عندما أعطت نسبة 84.3% هذا السبب، ولكنها تظل أعلى بكثير من خط الأساس من المسح الأول الذي أجري سنة 2011، عندما ورد ذكر هذا السبب بنسبة 50.2%. والأمر اللافت أن هذا التصور منتشر بشكل أوسع بقليل مما يمكن أن تدل عليه تجارب مستخدمي نظام العدالة والأمن: فمن بين نسبة 29.1% الذين عبروا أنهم إما غير راضين أو غير راضين بشدة عن تجربتهم، ذكر 70.6% أن سبب ذلك هو طول المدة الزمنية.

والتصور بأن نظام العدالة بطيء لا يتعلق بالمحاكم فقط. ففيما أن حوالي نصف المبحوثين (48.9%) كانوا غير راضين عن طريقة تعامل الشرطة مع شكاوهم، قال 81.9% من هؤلاء أن سبب عدم رضاهم هو طول الفترة الزمنية التي تأخذها إجراءات متابعة القضية.

لا يقتصر التصور عن نظام العدالة على أنه بطيء، بل أنه مكلف كذلك. فقد أشار حوالي ثلاثة أضعاف (59.4%) الذين قالوا أنهم لن يتوجهوا إلى المحكمة لحل نزاعاتهم إلى أن سبب ذلك هو عدم قدرتهم على تحمل التكلفة المالية، وهذه النسبة تعكس انخفاضاً طفيفاً جداً عن نسبة 61.2% في سنة 2012. وتوجد "أعلى" نسبة من الإشارة إلى ارتفاع تكلفة الذهاب إلى المحكمة بين الأسر الأدنى والأعلى دخلاً،⁵⁰ وهو ما يدعو إلى الافتراض أن الأسر الأعلى دخلاً تتحسب من "تكاليف الفرصة البديلة" عند الذهاب إلى المحكمة، وهو ما يعني خسارتهم لفرص جني الدخل من أعمالهم الأخرى. أما باعث القلق الرئيسي الآخر الذي عبّر عنه المبحوثون بشأن تكاليف نظام العدالة فهو أتعاب المحامين. إذ أن 52.1% من المبحوثين زعموا أن تكلفة توكيل محام كانت مدعاة للقلق. وهذا الرقم يرتفع إلى 60.1% بين المبحوثين الذين كانت لديهم تجربة مع مؤسسات العدالة والأمن خلال فترة 12 شهراً الماضية. علاوة على ذلك، ما يثير الانتباه بعض الشيء أن هناك درجة أكبر من القلق بخصوص أتعاب المحامين لدى الأسر الأيسر حالاً.⁵¹ إن سبب هذه الملاحظة الشاذة عن المتوقع لا يمكن تحديده إلا من خلال مزيد من البحث، مع أن أحد الأسباب المحتملة لذلك قد يكون أن الأسر الأيسر حالاً تعتمد على محامين يتمتعون بخبرة أكبر وبالتالي تكون تكلفتهم أعلى.

مع ذلك، وعلى الرغم من هذا التحسن، فإن البيانات لا ترسم صورة مرضية بخصوص المساءلة. فهي تبين أن نسبة كبيرة من الأسر الفلسطينية لا تعرف كيف يمكنها تقديم شكوى ضد إساءة استعمال السلطة بواسطة الشرطة (56.9%) أو أحد القضاة (61.6%) أو أحد وكلاء النيابة (63.1%) أو بواسطة المحامي (52.1%). وهذا الأمر يتكرر عرضة لإساءة استعمال الصلاحيات بواسطة المسؤولين وممثلي نظام العدالة الرسمية، مما يؤدي بدوره إلى زعزعة الثقة بهذا النظام وتعزيز الميل إلى تجنب اللجوء إليه. وما يؤكد هذا الأمر واقع أن 43% من الأسر الفلسطينية تفيد بأنها لن تلجأ إلى استخدام المحاكم في حل النزاعات. علاوة على ذلك، لا تعرف نصف الأسر الفلسطينية (49.0%) بوجود هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية، وهو ما ينطبق بشكل خاص على المبحوثين من الفئات الضعيفة: النساء (57.7%)، وسكان مخيمات اللاجئين (57.0%)، وكذلك سكان قطاع غزة (64.2%). وهذا النقص في المعرفة يعني عملياً حرمان نصف سكان الأرض الفلسطينية المحتلة من الاستفادة من خدمات مؤسسة مصممة لمساءلة القطاع العام.

تتخضع ثقة المبحوثين الفلسطينيين في آليات المساءلة لدى مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. إن نقص المعرفة حول كيفية تقديم شكوى يترافق مع انخفاض في الثقة في آليات المساءلة. فمع أن نسبة 44.7% من الأسر تعتقد أن الشرطة تخفق في أداء واجباتها حسب القانون بقدر كبير (ارتفاع عن نسبة 37.4% في سنة 2012)، نجد أن 10.9% فقط من الأسر سبق لها أن اشتكت ضد الشرطة أو تعرف عن شخص ما اشتكى ضدها (انخفاض عن نسبة 12.9% في سنة 2012). ويعتقد 41.9% فقط أن الشكوى إلى الشرطة بشأن إساءة استعمال السلطة ستؤدي إلى نتيجة (انخفاض عن نسبة 46.2% في سنة 2012). وهذا الرأي يظل ثابتاً بين الذين كان لهم تماس مع المؤسسات الفلسطينية (41.7%) والذين لم يكن لهم مثل هذا التماس (42.0%).

بالإجمال، يبدو أن الجهود لرفع مستوى الإلمام القانوني في الأرض الفلسطينية المحتلة لاقت بعض النجاح. مع ذلك، تشير الأرقام إلى ضرورة المزيد من التركيز على الفئات الضعيفة، مثل النساء وأفراد الأسر الأشد فقراً، من أجل سد الفجوة الثابتة بينهم وبين الفئات الأفضل حالاً، مثل الرجال وأفراد الأسر الأيسر حالاً.

التصورات أن نظام العدالة الرسمي يفتقر إلى القدرات وبتيء جداً ومكلف جداً

التصورات بأن نظام العدالة الرسمي يفتقر إلى القدرات وبأنه بطيء جداً

51. فيما أن 52.4% من الأسر التي يقل دخلها عن 2500 شيكل أفادوا بأن أتعاب المحامين تشكل مثار قلق بالنسبة لهم، ارتفع هذا الرقم إلى 57.6% بين الأسر التي يتراوح دخلها بين 3500-5000 شيكل وإلى 56.7% بين الأسر التي يرتفع دخلها عن 5000 شيكل.

50. الأسر التي قالت أنها لا تستطيع تحمل التكاليف المالية المرتبطة بالذهاب إلى المحكمة: 63.3% بين من يقل دخلهم عن 2500 شيكل، 50.4% بين من يتراوح دخلهم بين 2000-3500 شيكل، 55.8% بين من يتراوح دخلهم بين 3500-5000 شيكل، 62.6% بين من يزيد دخلهم عن 5000 شيكل.

الجدول رقم 7: التصورات عن نظام العدالة الرسمي بين أولئك الذين قالوا أنهم لن يستخدموا المحاكم في حل منازعاتهم

نسبة التغير	2015	2012	سبب عدم استخدام نظام المحاكم
-7.2%	78.2%	84.3%	الإجراءات تأخذ وقتاً طويلاً
-2.9%	59.4%	61.2%	الإجراءات مكلفة جداً
-17.4%	52.1%	63.1%	تكلفة المحامين عالية جداً

الحال، فمن بين مجموع مستخدمي مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية خلال فترة 12 شهراً الماضية، أفاد حوالي نصفهم (47.5%) بأن مؤسسات العدالة والأمن لا تملك القدرات الكافية. وهذه الأرقام تبقى ثابتة عبر فئات الدخل والعمر والجنس والتعليم المختلفة وتشير إلى وجود حاجة لتوجيه المزيد من الجهود نحو تمكين قدرات هذه المؤسسات.

وأخيراً، يسود التصور لدى الفلسطينيين أن مؤسسات العدالة والأمن تفتقر إلى القدرات الكافية لأداء عملها. فمن بين الذين قدموا بلاغاً عن جريمة خلال فترة 12 شهراً الماضية، اعتقدت الغالبية العظمى (85.1%) أن التحقيقات التي أجرتها الشرطة كانت دون المستوى، فيما أن الغالبية (54.7%) ارتأت أن الشرطة لم تملك القدرات التقنية أو البشرية اللازمة للقيام بعملها. وفي واقع

3-5 الثقة في مؤسسات العدالة والأمن وفي نظام العدالة ككل

ارتفاع بنسبة 7.5% على عدد من يعتقدون أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدهم. وهذه الزيادات الملحوظة تدعمها نتائج أخرى تعكس حدوث تحسن ظاهر في الرأي بخصوص المحاكم. فقد طرأ ارتفاع بنسبة 3.3% بالمقارنة مع سنة 2012 على عدد الفلسطينيين الذين يعتقدون أنهم سيكونون قادرين على حل نزاعاتهم المدنية من خلال اللجوء إلى المحاكم، وطرأ ارتفاع بنسبة 14.6% على عدد الذين يعتقدون أن المحاكم مؤهلة جيداً، وبنسبة 5.1% على عدد الذين يعتقدون أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية. والأمر الجدير بالملاحظة أنه طرأ ارتفاع بنسبة 11.8% بالمقارنة مع سنة 2012 على عدد الفلسطينيين الذين يعتقدون أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية.

هذه الأرقام تعكس تحولاً طفيفاً عن الاتجاهات التي جرى التعبير عنها في مسح سنة 2012، فالصورة الإجمالية التي عرضها المسح أشارت إلى أن الفلسطينيين يملكون درجة معقولة من الثقة بأن المحاكمات تكون عادلة، فيما أنهم يعتقدون أيضاً أن القضاة عرضة لتأثيرات خارجية. وهذا التصور ظل ثابتاً: فنسبة 53.7% يثقون في أنهم سيتمكنون من حل نزاعاتهم المدنية بشكل منصف ونسبة 47.9% يثقون في أنهم سيحصلون على محاكمة عادلة فيما لو اتهموا بارتكاب جريمة جنائية. وفي الوقت ذاته، يعتقد 36.8% فقط أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية ويعتقد 43.5% فقط أن الشرطة لا تتأثر بالعلاقات الشخصية أو العائلية. إن هذه النتيجة تبدو محيرة: فالمحاكمة العادلة تعتمد على استقلالية القضاء، فيما أن نسبة كبيرة من المبحوثين الفلسطينيين يفصلون بين الإنصاف والاستقلالية ويرون أن الاستقلالية ليست بالضرورة شرطاً مسبقاً للمحاكمة العادلة. من التفسيرات المحتملة، والتي افترضها مسح سنة 2012، اعتبار أن الحقائق "الخارجية عن الجوانب القانونية" (مثل الحجم النسبي لعائلة كل من الأطراف المتنازعة، وقوة انتماءاتهم السياسية، ومدى امتلاكهم للسلاح) جزء لا يتجزأ من عملية العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة. والقاضي الذي يملك نية صادقة في دعم المصالحة والسلم، وليس لديه أية منفعة شخصية يكسبها من

استطلاع المسح رأي المبحوثين من ناحية مستوى الثقة في مؤسسات العدالة والأمن وفي قدرة نظام العدالة ككل على الخروج بنتائج منصفة وعادلة. وقبل أن نعرض النتائج الرئيسية، من المفيد أن نجري تمييزاً موجزاً لكل من هذين المفهومين وفقاً للتعريف الذي أعطي لهما في المسح.

الثقة في النظام ككل هي فئاعة المبحوثين بفاعلية سيادة القانون وعمل مؤسسات العدالة والأمن ككل. وهي ترمي إلى قياس ما إذا كان الفلسطينيون يعتقدون أن بإمكان نظام العدالة أن يقدم لهم نتائج منصفة وعادلة، وما إذا يجدر التوجه إليه من أجل حل المسائل القانونية. أما الثقة في المؤسسات الفردية فهي إيمان المبحوثين في كل واحدة من هذه المؤسسات على حدة، وهو أمر نسبي يخص مؤسسات العدالة والأمن مباشرة.

إن تصاعد مستوى الثقة في أن نظام العدالة قادر على توفير نتائج منصفة وعادلة يقابله انخفاض في الثقة في التعامل مع النظام. تشير البيانات التي كشف عنها المسح إلى صورة متناقضة بعض الشيء. فمن جهة، عبّر المبحوثون عن ارتفاع في مستوى الثقة بأن نظام العدالة قادر على تزويدهم بنتائج منصفة وعادلة إذا اختاروا أو اضطروا إلى اللجوء إليه. هذا اتجاه إيجابي لا بد من الترحيب به. مع ذلك، يكمن التحدي في النتائج التي تدل على أن الفلسطينيين أصبحوا أقل رغبة من السابق بالتعامل مع نظام العدالة، بما في ذلك في الحالات التي كانوا فيها شهوداً على جرائم أو ضحايا لها.

الثقة في نتائج نظام العدالة

أظهر المسح حدوث تزايد في مستوى الثقة بين سكان الأرض الفلسطينية المحتلة في قدرة نظام العدالة على تقديم نتائج منصفة وعادلة.

ازداد عدد الفلسطينيين الذين يعتقدون أن نظام العدالة الرسمي سيزودهم بنتائج منصفة وعادلة إذا دخلوا في نزاعات قانونية، سواء كانت جنائية أو حقوقية. فقد طرأ ارتفاع بنسبة 6.0% بالمقارنة مع سنة 2012 على عدد الفلسطينيين الذين يعتقدون أنهم سيحصلون على محاكمة عادلة، وطرأ

أخيراً، ومع أن الثقة في القدرة على الحصول على عون قانوني مجاني (كما سبقت الإشارة أعلاه) تعد من الأدنى بين جميع مقاييس الثقة في نظام العدالة الاثني عشر، فإن أعلى زيادة تم تسجيلها بالمقارنة مع المسح السابق جاءت في الإجابة عن هذا السؤال، إذ طرأ ارتفاع بنسبة 42.6% بالمقارنة مع سنة 2012 في عدد الفلسطينيين الذين يرتأون أنهم سيكونون قادرين على ذلك. ويمكن لهذا الأمر أن يقترن بعدد الأشخاص في فئات الدخل العليا الذين حصلوا على عون قانوني مجاني، مما يؤكد على الحاجة إلى إجراء تحليل دقيق لما إذا كان تخصيص موارد العون القانوني يتم بالشكل الأمثل أم لا.

العملية، يمكن أن يراعي مثل هذه العوامل من أجل دعم التوصل إلى تسوية تدوم لأنها مبنية على تقييم واقعي لتوازن القوى بين الأطراف المتنازعة.

ومع أن هذا الأمر قد يكون صحيحاً، فإن نسبة الذين يثقون في استقلالية الشرطة والقضاء قد ارتفعت بنسبة 11.8% ونسبة 5.1% على التوالي (إلى جانب الزيادة في عدد الذين يعتقدون أنهم سيحصلون على محاكمة عادلة). وهذا التنامي في الثقة في استقلالية ونزاهة القضاء والشرطة يعد مؤشراً جيداً على نمو نظام العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة.

الجدول رقم 8: الثقة في فاعلية مؤسسات العدالة والأمن وإنصافها واستقلاليتها

نسبة التغير	2015	2012	2011	ما مدى ثقتك في:
+6.0%	47.9%	45.2%	43.8%	أنت ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية؟
+7.5%	51.9%	48.3%	47.6%	أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدك؟
+3.3%	53.7%	52.0%	51.2%	أنت ستكون قادراً على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم؟
+1.7%	59.3%	58.3%	63.3%	أنت ستحصل على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبها؟
+42.6%	38.5%	27.0%	31.3%	أنت ستكون قادراً على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتجتها؟
+14.6%	53.5%	45.8%	46.2%	أن المحاكم الفلسطينية مؤهلة جيداً؟
+5.1%	36.8%	35.0%	31.3%	أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية؟
+1.1%	44.2%	43.7%	42.4%	أنه سيتم التعامل معك على قدم المساواة أمام القضاء؟
-0.8%	69.6%	70.2%	66.4%	أنت ستكون قادراً على إيجاد محامٍ مناسب ومؤهل عندما تحتاج لخدماته؟
+11.8%	43.5%	38.9%	41.2%	أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية؟
+6.0%	51.0%	48.1%	47.5%	أنت ستجد حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي؟
+0.6%	64.1%	63.7%	لا ينطبق	أن قرارات المحاكم سيتم تنفيذها؟
+6.39%	51.1%	48.0%	46.6%	المتوسط

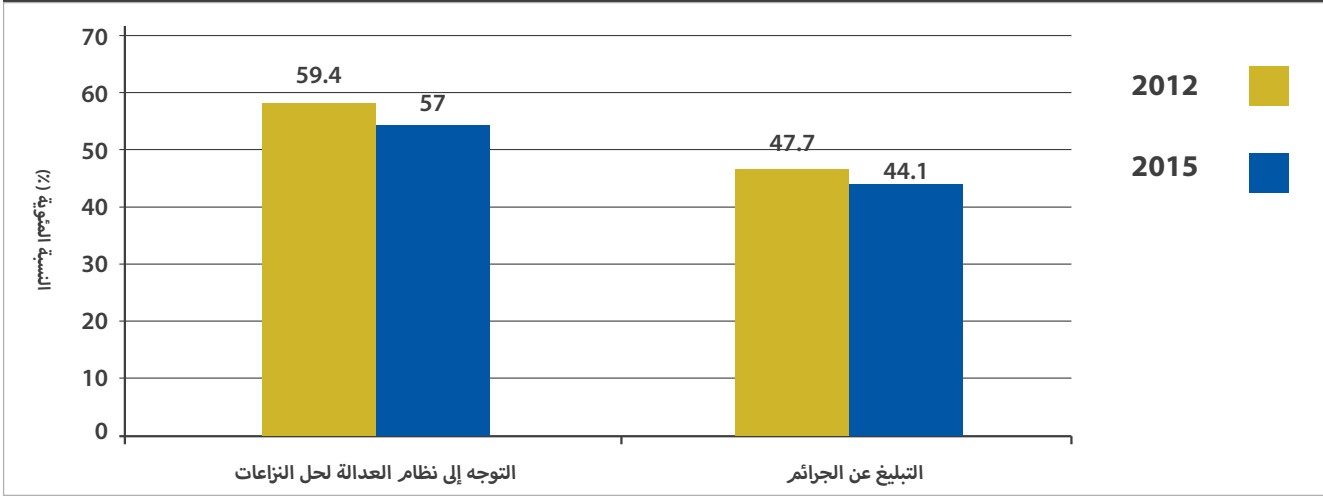
2012. فقد أفادت حوالي ثلاثة أضعاف الأسر (59.4%) في سنة 2012 بأنها مستعدة للتوجه إلى نظام العدالة الرسمي لحل أية نزاعات تنشأ لديها (بواقع 62.4% للرجال مقابل 56.3% للنساء)، فيما انخفضت هذه النسبة إلى 57.0% (60.1% للرجال مقابل 53.8% للنساء). هناك مؤشر آخر على انخفاض الثقة في نظام العدالة هو الانخفاض المماثل في نسبة المبحوثين الذين قاموا بالتبليغ عن جرائم كانوا شهوداً عليها أو ضحايا لها.⁵² إن انخفاض ثقة الفلسطينيين في نظام العدالة موضح في الشكل رقم 6.

الثقة في التعامل مع النظام

مع ذلك، إن ارتفاع الثقة في قدرة نظام العدالة على تقديم نتائج عادلة لا يترافق بارتفاع في الثقة في التعامل مع هذا النظام.

ففيما أن غالبية الأسر الفلسطينية تؤكد أنها ستسعى لحل نزاعاتها في نظام العدالة الرسمي، نجد أن هذه النسبة قد انخفضت بعض الشيء منذ سنة

الشكل رقم 6: الاستعداد لاستخدام مؤسسات العدالة والأمن



السابق من 2.99 إلى 3.22.

ويبدو أن مستوى الثقة في الشرطة قد ارتفع. ففي مسح سنة 2012، وضع الفلسطينيون الشرطة في المرتبة الثالثة بين المؤسسات الأكثر نبلاً للثقة في نظام العدالة. وهذا المستوى من الثقة شهد ارتفاعاً أكبر، من 2.87 إلى 3.30، مما جعل الشرطة أكثر مؤسسات العدالة والأمن حصولاً على الثقة في الأرض الفلسطينية المحتلة.

كما أن مستوى الرضا عن جميع أركان العدالة والأمن الستة التي شملها المسح

مع ذلك، تبغي الإشارة إلى أن أولئك (الأقل عدداً) الذين على استعداد للتوجه إلى نظام العدالة لحل نزاعاتهم يعبرون عن مستوى ثقة أعلى من قبل في نظام العدالة. على سبيل المثال، يعتقد حوالي تسعة أعشارهم (89.4%) أن المحاكم هي الجهة الشرعية الوحيدة التي من خلالها تحل الخلافات (ارتفاع عن نسبة 85.05% في سنة 2012 وعن 71.0% في سنة 2011). كما توضح بيانات أخرى أنه طرأت ضمن الفئات ذاتها زيادات (صغيرة) مماثلة في نسبة المبحوثين الذين على استعداد لجلب نزاعاتهم إلى نظام العدالة لأن القوانين واضحة وشاملة⁵³ ولأن المحاكم قادرة على منع العنف⁵⁴.

لذا يبدو أن هناك زيادة في الاستقطاب في المواقف من نظام العدالة. ففي حين نلاحظ حدوث انخفاض إجمالي في مستوى الثقة والاستعداد للاستفادة من خدمات نظام العدالة الرسمي بين الفلسطينيين، يظهر أيضاً أن أولئك الذين يثقون في نظام العدالة قد ازدادوا ثقة فيه.

الثقة في المؤسسات الفردية

يبدو أنه طرأ ارتفاع طفيف في مستوى الثقة في مؤسسات العدالة والأمن بالنسبة لأغلب المؤسسات الفلسطينية. فبالإضافة إلى قياس مستوى الثقة العامة، قاس المسح كذلك مدى ثقة المبحوثين في المؤسسات الفردية.

يبدو أن مستوى الثقة في مؤسسات العدالة والأمن يرتفع. بالإجمال، فيما يتعلق بثقة الأسر الفلسطينية في المؤسسات الفردية، يبدو حدوث ارتفاع في هذه الثقة. فبعد أن أشار قياس متوسط مستوى الثقة في مؤسسات العدالة والأمن في سنة 2012 إلى علامة 2.79 على مقياس من خمس نقاط، بدأ أن هناك زيادة في متوسط مستوى الثقة الذي ارتفع إلى 3.19.

ويبدو أن مستوى الثقة في المنظمات الأهلية قد ارتفع أيضاً. ففي المسحين السابقين، كان مستوى الثقة في المنظمات الأهلية المعنية بحقوق الإنسان وحقوق المرأة أعلى من مستوى الثقة في أي من مؤسسات العدالة أو الأمن الرسمية. ويبدو أن هذه الثقة قد واصلت الارتفاع، إذ ارتفع متوسط التقييم

لجلب نزاعاتهم إلى نظام العدالة حدث انخفاض في نسبة الذين يعتقدون أن العدالة مضمونة من خلال اللجوء إلى المحاكم: من 72.6% في سنة 2012 إلى 70.4% في سنة 2015.

53. 74.7% في سنة 2012؛ 77.3% في سنة 2015. 54. 73.3% في سنة 2012؛ 78.5% في سنة 2015. تجدر الإشارة أيضاً إلى أنه من بين الذين قالوا أنهم على استعداد

الجدول رقم 9: مستويات الثقة في مؤسسات العدالة والأمن ومؤسسات المجتمع المدني

نسبة التغير	المتوسط		2015		الثقة في مؤسسات العدالة والأمن والمنظمات الأهلية
	2012	2015	إناث	ذكور	
+15.0 %	2.87	3.30	3.34	3.27	بالشرطة المدنية الفلسطينية.
+14.7 %	2.86	3.28	3.31	3.25	النيابة العامة الفلسطينية.
+14.4 %	2.84	3.25	3.31	3.19	نقابة المحامين الفلسطينيين.
+11.3 %	2.93	3.26	3.31	3.23	المحاكم الفلسطينية.
+14.9 %	2.82	3.24	3.30	3.18	وزارة العدل الفلسطينية.
+10.6 %	2.84	3.14	3.21	3.09	الحكومة الفلسطينية في دعم وتعزيز سيادة القانون.
+15.8 %	2.66	3.08	3.17	3.00	المجلس التشريعي الفلسطيني.
+7.7 %	2.99	3.22	3.31	3.13	مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية.
+26.0 %	2.30	2.90	2.97	2.84	السياسيين في دعم وتعزيز سيادة القانون.
+8.5 %	2.94	3.19	3.25	3.14	النظام القضائي ككل.
+13.7 %	2.81	3.19	3.24	3.13	المتوسط

قد ارتفع بنسبة 1.5 % إجمالاً.

أن نظام العدالة قادر على تقديم نتائج منصفة وعادلة. تبدو ثقة سكان القدس الشرقية في قدرة نظام العدالة الفلسطيني على الخروج بنتائج منصفة وعادلة أعلى من مستوى ثقة سكان الضفة الغربية وقطاع غزة حسب مختلف المقاييس. وهذا الأمر مماثل لنتائج مسح سنة 2012. ينطبق ذلك على نزاهة القضاء، وفعالية الشرطة، واستقلالية القضاء والشرطة، وكذلك جميع المؤشرات التي تناولها المسح باستثناء واحد منها (الثقة في أن قرارات المحاكم سيتم تنفيذها). ومن الملحوظ كذلك أن الفجوة السابقة في مستوى

3-5-1 الثقة - الاختلافات بين المناطق

الثقة في نتائج نظام العدالة

يملك سكان الضفة الغربية وقطاع غزة ثقة أقل من سكان القدس الشرقية في

الجدول رقم 10: الثقة في فاعلية مؤسسات العدالة والأمن وإنصافها واستقلاليته - حسب المنطقة

قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية	ما مدى ثقتك في:
46.7 %	53.7 %	48.3 %	أنك ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية؟
51.2 %	66.6 %	51.1 %	أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدك؟
53.7 %	67.0 %	54.4 %	أنك ستكون قادراً على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم؟
62.8 %	72.3 %	55.9 %	أنك ستحصل على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبها؟
33.3 %	54.7 %	40.5 %	أنك ستكون قادراً على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتجتها؟
46.9 %	78.9 %	54.0 %	أن المحاكم الفلسطينية مؤهلة جيداً؟
36.3 %	51.2 %	36.0 %	أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية؟
42.0 %	64.9 %	43.9 %	أنه سيتم التعامل معك على قدم المساواة أمام القضاء؟
71.6 %	72.9 %	67.9 %	أنك ستكون قادراً على إيجاد محامٍ مناسب ومؤهل عندما تحتاج لخدماته؟
39.8 %	59.4 %	44.4 %	أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية؟
54.2 %	56.0 %	48.4 %	أنك ستجد حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي؟
65.6 %	63.8 %	63.1 %	أن قرارات المحاكم سيتم تنفيذها؟
50.3 %	63.5 %	50.7 %	المتوسط

2-3-5 الثقة - الاختلاف بين الجنسين

الثقة في نتائج نظام العدالة

يوجد فرق صغير جداً بين الرجال والنساء في مستوى الثقة في قدرة نظام العدالة على تقديم نتائج منصفة وعادلة. تأتي علامات النساء والرجال متماثلة إلى حد كبير في جميع مجالات اختبار مستويات الثقة لديهم. والأمر الوحيد المفاجئ (بعض الشيء) في هذا الخصوص هو أن النساء يعطين علامة أعلى بقليل بما يخص الاعتقاد بأن الشرطة قادرة على حمايتهم ضد أي تهديد خارجي (52.9% مقابل 49.0% للرجال). قد يكون هذا الأمر نتيجة التحسينات التي تحققت منذ المسح الأول في سنة 2011، والتي جعلت النساء أكثر ثقة في نظام العدالة، كما أشار المسح السابق.

الثقة في التعامل مع النظام

طراً تراجع على احتمال تبليغ كل من النساء والرجال عن الجرائم، وتبدي النساء قدراً أكبر بقليل من التردد في التعامل مع نظام العدالة الرسمي بالمقارنة مع الرجال. تظهر البيانات التي أفرزها المسح أنه طراً انخفاض في احتمال أن تقوم النساء والرجال بالتبليغ عن الجرائم بالمقارنة مع سنة 2012: ففيما أن 47.6% من النساء اللواتي كن شهوداً على جرائم أو ضحايا لها قمن بالتبليغ عن هذه الجرائم، نجد أن هذه النسبة قد تراجعت الآن إلى 45.6%. وكان التراجع بين الرجال أوضح: من 47.8% في سنة 2012 إلى 43.6% في فترة 12 شهراً الماضية.

ويمكن ملاحظة وجود تفاوت معكوس بين الجنسين (مع تراجع مماثل عن أرقام سنة 2012) بخصوص الاستعداد لاستخدام النظام في حل نزاع ما مع طرف آخر. ففيما أن 60.1% من الرجال يريدون النية للجوء إلى المحاكم لحل النزاعات (بالمقارنة مع 61.6% في سنة 2012)، نجد أن 53.8% من النساء يبدن هذه النية (بالمقارنة مع 55.7% في سنة 2012).

الثقة في استقلالية القضاء بين الضفة الغربية وقطاع غزة قد تقلصت، إذ أن نسبة سكان غزة الذين يعتقدون باستقلالية القضاء قد ارتفعت بقدر ملموس.

الثقة في التعامل مع النظام

توجد تباينات ملموسة بين المناطق في مستويات الثقة في التعامل مع النظام. فنسبة المبحوثين الذين يريدون النية للجوء إلى المحاكم الفلسطينية لحل أية نزاعات قانونية يمكن أن تنشأ لديهم تعتبر الأعلى في القدس الشرقية وبفارق كبير (68.5%). وهذه النتيجة تتوافق مع الصورة التي رسمتها النتائج السابقة، مما يؤكد بوضوح أن سكان القدس الشرقية يملكون أعلى درجة من الثقة في نظام العدالة الفلسطيني إلى جانب أنهم الأكثر استعداداً للتعامل معه وبفارق كبير عن سكان المناطق الأخرى التي شملها المسح. وهذا الأمر مثير للاهتمام، باعتبار أن القدس الشرقية تخضع للولاية القضائية الإسرائيلية، وبالتالي ليس لها سوى القليل، إن وجد، من التواصل أو التماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. وفي الوقت ذاته، يملك سكان قطاع غزة أدنى مستوى من الثقة في التعامل مع نظام العدالة الرسمي (50.2%)، خلف سكان الضفة الغربية بفارق كبير أيضاً (60.6%).

مع ذلك، هناك استثناء بارز في مستوى ثقة سكان القدس الشرقية في التعامل مع النظام، وهو انخفاض الاستعداد للتبليغ عن الجرائم إلى الشرطة. تحديداً، مع أن نسبة سكان القدس الشرقية الذين صرحوا بأنهم كانوا شهوداً على جرائم أو ضحايا لها تعلقوا على مثيلاتها في المناطق الأخرى، إلا أن 16.3% فقط من هذه الجرائم تم التبليغ عنها إلى الشرطة الفلسطينية. وهذه النسبة تنخفض بحوالي ثلاث مرات عن مثيلتها في الضفة الغربية (48.6%) وقطاع غزة (45.6%). قد يكون السبب في ذلك واقع أن سكان القدس الشرقية يخضعون للولاية القضائية الإسرائيلية، ولذا فهم يجنحون إلى الانخراط والتماس بقدر أكبر مع الشرطة الإسرائيلية وليس الشرطة الفلسطينية.⁵⁵

الجدول رقم 11: أسباب عدم اللجوء إلى نظام العدالة الرسمي حسب الجنس

نساء		رجال		أسباب عدم اللجوء إلى نظام العدالة الرسمي
2015	2012	2015	2012	
23.0%	29.5%	38.6%	41.1%	لا أثق بالمحاكم.
27.0%	36.0%	45.1%	44.8%	لا أستطيع أن أحصل على حقوقي من خلال المحاكم.
73.8%	82.1%	83.1%	86.9%	قضايا المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً للبت فيها.
58.1%	59.9%	60.8%	62.7%	اللجوء إلى المحاكم مكلف جداً.
16.6%	19.2%	26.5%	27.9%	القضاء الرسمي فاسد.
73.2%	74.6%	82.8%	78.3%	آلية القضاء غير الرسمي أو القبلي أسرع.
33.2%	36.4%	17.9%	28.3%	لا أملك أدنى معرفة في كيفية تقديم شكوى إلى المحاكم.
57.6%	65.1%	37.6%	44.9%	الأعراف والتقاليد الاجتماعية تمنع المواطنين من تقديم شكوى إلى الشرطة.
13.8%	غير متوفر	11.8%	غير متوفر	قد أتعرض للتمييز على أساس الجنس.

55. يجدر التنويه إلى أن الباحثين الذي أجروا المسح سألوا الأسر، بما فيها تلك التي في القدس الشرقية، عن رأيها بخصوص مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية فقط.

فيها، وأن 59.4% يعتقدون أن اللجوء إلى المحاكم مكلف جداً (62.1% من المبحوثين في مخيمات اللاجئين).

تشير هذه الأرقام إلى الأفضليات النسبية التي يتمتع بها نظام العدالة غير الرسمي مقارنة بالمحاكم ونظام العدالة الرسمي. لذلك، يجدر إجراء مزيد من الفحص لتحديد ما إذا كان بمقدور نظام العدالة غير الرسمي أن يكون مكملاً للنظام الرسمي في الحالات التي تتطلب إعطاء الأولوية لإجراءات عدالة سريعة وغير مكلفة. قد يحتاج ذلك إلى استثمار مزيد من الجهود في معالجة النواقص في نظام العدالة غير الرسمي لضمان أن يلبي المعايير الدنيا للإنصاف، والتمسك بمعايير حقوق الإنسان بشكل أعم.

بالإجمال

يعد مستوى ثقة الفلسطينيين في نظام العدالة كافياً لكي يكون نظام سيادة القانون فعالاً، ولكن وجود نسبة كبيرة من عدم الرضا بين المواطنين يهدد هذه الإمكانية ما لم تتم معالجة التحديات. هناك أغلبية من الفلسطينيين الذين يملكون الثقة في نظام العدالة الرسمي وفقاً لمعظم المؤشرات المستخدمة في المسح. وهذا يضيف على نظام العدالة ما يحتاجه من شرعية حتى يكون فعالاً وحتى يحافظ على النظام الاجتماعي. مع ذلك، إن أقلية لا بأس بها من الفلسطينيين لا تشارك بهذه الثقة، وإذا ارتفعت هذه النسبة - وهو أمر وارد ما لم تتم معالجة التحديات التي جرى تحديدها في التقرير - فيمكن أن يصل عدد الأشخاص الذين لا يستخدمون النظام أو لا يثقون فيه إلى "نقطة تحول" تصبح بعدها شرعية نظام العدالة في موضع شك. ويمكن أن يدفع ذلك المزيد من الفلسطينيين إلى التحول إلى مؤسسات العدالة غير الرسمية بمستويات أعلى مما هو الأمر الآن.

توضح البيانات الواردة في الجدول رقم (11) أنه طرأ انخفاض عام في ذكر أسباب عدم اللجوء إلى العدالة الرسمية بالنسبة لكلا الجنسين. إلا أنه يلاحظ وجود ارتفاع في نسبة اثنين من الأسباب بين المبحوثين (الرجال)، والأعلى منهما يتعلق بنسبة المبحوثين الذين يزعمون أنهم يتجنبون اللجوء إلى المحاكم لأن آلية القضاء غير الرسمي أسرع.

3-3-3 الثقة - حسب الاختلافات الاجتماعية-الاقتصادية

الثقة في نتائج نظام العدالة

لا يبدو أن أفراد الفئات الضعيفة أقل ثقة بشكل كبير في قدرة نظام العدالة على تقديم نتائج منصفة وعادلة. فلا يبدو أن العمر أو نقص الدخل أو انخفاض مستوى التعليم يؤثر على ثقة الأسر في نتائج نظام العدالة. مع ذلك، يملك المقيمون في مخيمات اللاجئين ثقة أقل في قدرة نظام العدالة على تقديم نتائج منصفة وعادلة بالمقارنة مع الفلسطينيين من المناطق الحضرية والريفية.⁵⁶

الثقة في التعامل مع النظام

يبدى المواطنون الأفقر قدراً أدنى من احتمال اللجوء إلى المحاكم لحل النزاعات. فبيما أن 53.6% من الأسر الأشد فقراً يمكن أن يتوجهوا إلى المحاكم لحل نزاعاتهم، نلاحظ أن هذه النسبة ترتفع إلى حوالي ثلاثة أخمس الأسر المتوسطة الدخل وتصل إلى 68.6% بين الأسر ذات الدخل الأعلى. وعلى النحو ذاته، فيما أن نسبة 43.9% ونسبة 37.5% من الأسر في فئتي الدخل الأدنى قاموا بالتبليغ عن الجرائم التي كانوا شهوداً عليها أو وقعوا ضحايا لها، نجد أن هذا الرقم يرتفع إلى 57.9% وإلى 55.8% بين الأسر من فئتي الدخل الأعلى.

نظام العدالة غير الرسمي

تؤكد النتيجة أعلاه واقع أن نظام العدالة غير الرسمي يحظى بدرجة من الثقة تضاهي الثقة بنظام العدالة الرسمي. من بين نسبة 57% من الأسر المستطلعة التي تبدي الاستعداد للتوجه إلى المحاكم لحل نزاعاتها، قال 41.0% أنهم سيستخدمون النظام الرسمي لأن النظام غير الرسمي "ليس عادلاً" (41.3% للرجال؛ 40.6% للنساء). بعبارة أخرى، يفضل 23.4% من مجموع المبحوثين التوجه إلى النظام الرسمي لأنهم يعتقدون أن نظام العدالة غير الرسمي ليس عادلاً.

مع ذلك، فإن هذا الرقم لا يعطي ميزة كبيرة بالمقارنة مع الاتجاهات التي عرّب عنها المبحوثون إزاء نظام العدالة الرسمي: إذ أن 30.3% من مجموع المبحوثين المستطلعين لا يثقون بالمحاكم (31.3% من المبحوثين في مخيمات اللاجئين)، وأن 35.8% يعتقدون أنهم غير قادرين على تحصيل حقوقهم من خلال المحاكم (39.6% من المبحوثين في مخيمات اللاجئين)، وأن 78.2% يعتقدون أن نظام العدالة غير الرسمي أسرع (78.0% من المبحوثين في مخيمات اللاجئين)، وأن قضايا المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً للبت

56. على سبيل المثال، فيما أن 49.1% من سكان المناطق الحضرية و48.0% من سكان المناطق الريفية يملكون الثقة في أنهم سيحصلون على محاكمة عادلة فيما لو اتهموا بارتكاب جريمة، فإن هذه النسبة تنخفض إلى 39.9% بين سكان مخيمات اللاجئين.

4-5 الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن

مختصر القول، إن البيانات الواردة في هذا الجزء لا تعكس بالضرورة القدرات الحالية والأداء الفعلي لمؤسسات العدالة والأمن. وفي حالات عديدة، اختار أكثر من ثلثي المبحوثين إعطاء الإجابة "لا أعلم" عن الأسئلة في هذا الجزء من المسح، مما أدى في الواقع إلى تقليص حجم العينة بهذا القدر.⁵⁷ إن انخفاض عدد الأشخاص الذين يعطون إجابة يؤدي إلى انخفاض مستويات الرضا وعدم الرضا. تبعاً لذلك، ينبغي قراءة بيانات الرضا (وعدم الرضا) جنباً إلى جنب مع المعلومات عن عدد الأشخاص الذين لزموا الصمت إزاء كل مسألة.

بالإجمال، ارتفع مستوى الرضا عن جميع الفاعلين الستة في مجال العدالة والأمن الذين تناولهم المسح بنسبة 1.5%. فقد ارتفع مستوى الرضا بنسبة 9.38% في القدس الشرقية، وبنسبة 2.66% في الضفة الغربية، ولكنه انخفض بنسبة 2.59% في قطاع غزة. وأحرزت وزارة العدل أعلى زيادة (7.8%) بين جميع المؤسسات الأخرى على نطاق الأرض الفلسطينية المحتلة، أما أكبر زيادة في مستوى الرضا على مستوى منطقة محددة فقد أحرزتها المحاكم (21%) والشرطة (19.5%) في القدس الشرقية.

سعيًا لقياس رضا المبحوثين عن مؤسسات العدالة والأمن (بما فيها المحاكم الشرعية والكنسية)، طُلب من المشاركين في المسح أن يحددوا مدى رضاهم عن مختلف مجالات أداء مؤسسات العدالة والأمن، هل هم غير راضين بشدة، أم غير راضين، أم راضون، أم راضون بشدة. مع ذلك، من المهم الإشارة إلى أنه لم يقصد من ذلك أن يكون "مسحاً للمستخدمين" يسعى لتسجيل التصورات عن قدرات مؤسسات العدالة والأمن وأدائها لدى الأشخاص الذين استخدموا هذه المؤسسات. فالغالبية العظمى من الذين حددوا مدى رضاهم عن مؤسسات العدالة والأمن لم يكونوا في الواقع على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية في فترة 12 شهراً السابقة للمسح. لذا فأغلبهم ليسوا في وضع يسمح بإعطاء رأي مبني على تجاربهم الشخصية خلال تلك الفترة.

بالتالي يمكن أن تكون تصوراتهم مستندة إلى عوامل مختلفة، بما في ذلك: تجارب ترجع إلى فترات سابقة كانت خلالها مؤسسات العدالة والأمن حديثة العهد، أو إلى سنوات الانتفاضة عندما كان التقديم الفعال لخدمات العدالة والأمن يواجه تحديات بالغة، أو التخمينات والأقاويل التي تلعب دوراً كبيراً بشكل خاص في تكوين التصورات لدى أولئك الذين لم يكن لهم أي تماس مباشر مع مؤسسات العدالة والأمن.

الجدول رقم 12: مستوى الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن

نسبة التغير (الأرض الفلسطينية المحتلة)	2015				2012				مؤسسات العدالة والأمن
	قطاع غزة	القدس الشرقية	باقي الضفة الغربية	الأرض الفلسطينية المحتلة	قطاع غزة	القدس الشرقية	باقي الضفة الغربية	الأرض الفلسطينية المحتلة	
+2.3	2.57	2.71	2.64	2.62	2.54	2.24	2.57	2.56	المحاكم الفلسطينية
-0.4	2.61	2.73	2.70	2.66	2.69	2.77	2.65	2.67	النيابة العامة الفلسطينية
+2.6	2.74	2.82	2.75	2.75	2.84	2.36	2.61	2.68	الشرطة المدنية الفلسطينية
-1.1	2.66	2.92	2.76	2.73	2.90	2.71	2.78	2.76	القضاة الفلسطينيون
-2.5	2.71	2.83	2.73	2.73	2.89	2.83	2.73	2.80	المحامون الفلسطينيون
+7.8	2.51	2.79	2.70	2.62	2.31	2.46	2.52	2.43	وزارة العدل الفلسطينية
+1.5	2.63	2.80	2.71	2.69	2.70	2.56	2.64	2.65	المتوسط

57. على سبيل المثال، أجابت نسبة 31.0% من الأسر "لا أعلم" عندما طُلب منهم تبيان مستوى رضاهم عن طريقة تعامل المحاكم مع قضايا التأمينات.

كانت النساء سابقاً يشعرن بالرضا بنسبة أقل من الرجال عن جميع المؤسسات التي يتناولها المسح، ولكنهن الآن يشعرن بدرجة أعلى من الرضا عن هذه المؤسسات جميعاً. ومع أن التباينات الحالية بين النساء والرجال أصبحت طفيفة (لصالح النساء)، فإن الجدول أدناه يوضح الخطوة المهمة إلى الأمام التي أحرزتها مؤسسات العدالة والأمن في معالجة الفجوة السابقة في مستوى الرضا بين الجنسين.

1-4-5 الرضا حسب الجنس

كما يظهر من الجدول رقم 12 أدناه، حدث تحول ملموس في مستوى رضا النساء عن مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. بالتحديد، وفيما أن المسح الأول في سنة 2011 سجل وجود فجوة كبيرة بين الجنسين في مستوى الرضا، حيث كانت النساء أقل رضىً عن المؤسسات الفلسطينية بالمقارنة مع الرجال (بنسبة 11 % بالمتوسط)، نجد أن هذا الاتجاه قد انقلب إلى عكسه بعد أربع سنوات.

الجدول رقم 13: مستوى الرضا حسب الجنس

فجوة الرضا بين الجنسين⁵⁸

مؤسسات العدالة والأمن	ذكور	إناث	2015	2011
المحاكم النظامية الفلسطينية	2.60	2.67	2.33 %	-14.7 %
المحاكم الدينية الفلسطينية	2.68	2.73	2.33 %	-15.9 %
النيابة العامة الفلسطينية	2.62	2.71	3.17 %	-11.7 %
الشرطة المدنية الفلسطينية	2.72	2.79	2.43 %	-3.4 %
القضاة الفلسطينيون	2.69	2.78	3.20 %	-11.8 %
المحامون الفلسطينيون	2.72	2.74	0.78 %	-9.3 %
وزارة العدل الفلسطينية	2.59	2.66	2.86 %	-10.3 %
المتوسط	2.66	2.72	2.44 %	-11.01 %

مستوى الرضا هو مقياس (4-1)

يقدر ملحوظ (بنسبة 23.2 %) من معدل الرضا الصافي للمحاكم النظامية 24.9 % - (27.4 % راضون مقابل 52.3 % غير راضين).

- درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء: كان معدل الرضا الصافي الذي حصلت عليه المحاكم الدينية من المبحوثين في هذا الخصوص يساوي +6.6 % (40.6 % راضون مقابل 34.0 % غير راضين)، وهو ما يعتبر أفضل بقدر ملحوظ (بنسبة 14.7 %) من معدل الرضا الصافي للمحاكم النظامية -8.1 % (33.6 % راضون مقابل 41.7 % غير راضين).
- استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية: كان معدل الرضا الصافي الذي حصلت عليه المحاكم الدينية من المبحوثين في هذا الخصوص يساوي +2.9 % (37.2 % راضون مقابل 34.3 % غير راضين)، وهو ما يعتبر أفضل بنسبة 13.7 % من معدل الرضا الصافي للمحاكم النظامية -10.8 % (30.8 % راضون مقابل 41.6 % غير راضين).
- استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية: كان معدل الرضا الصافي الذي حصلت عليه المحاكم الدينية من المبحوثين في هذا الخصوص يساوي -1.6 % (35.9 % راضون مقابل 37.5 % غير راضين).

المحاكم النظامية والمحاكم الدينية - مقارنة

استطلع المسح مستوى رضا المبحوثين عن المحاكم النظامية الفلسطينية وعن المحاكم الدينية (الشرعية والكنسية).

يعبر المبحوثون عن مستوى أعلى من الرضا عن المحاكم الدينية مما هم عن المحاكم النظامية وفقاً لجميع المعايير المستخدمة: السرعة، والمبادرة، والإنصاف، والاستقلالية، والقدرات البشرية والفنية، والنظافة، وسهولة الاستخدام، وسهولة الوصول (بما في ذلك بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات)، وكفاءة القضاة. استخدم المسح 19 معياراً لقياس مستوى رضا المبحوثين عن المحاكم النظامية والدينية. وما يثير الانتباه أن المبحوثين أثبتوا درجة أعلى من الرضا عن المحاكم الدينية عبر جميع هذه المعايير. **توضح المقارنات أدناه النتائج بالنسبة لأهم الفئات أو الفئات التي تتسم بأعلى قدر من التباين في مستوى الرضا بين المحاكم الدينية والنظامية:**

- السرعة التي يتم التوصل بها إلى الأحكام: كان معدل الرضا الصافي الذي حصلت عليه المحاكم الدينية من المبحوثين في هذا الخصوص يساوي -0.7 % (38.9 % راضون مقابل 39.6 % غير راضين)، وهو ما يعتبر أفضل

يكون هناك قدر أكبر من التماثل بين النساء والرجال في مستوى الرضا. وعندما يكون هذا الرقم سالباً، فإنه يعني أن رضا النساء أقل من رضا الرجال، ويكون الوضع بالعكس عندما تكون قيمة المؤشر موجبة.

58. تقيس فجوة الرضا بين الجنسين مستوى التفاوت بين النساء والرجال من ناحية رضاهما عن مؤسسات العدالة والأمن، وتحسب على النحو الآتي: ((رضا النساء/رضا الرجال)×100-1). وكلما اقترب هذا المؤشر من الصفر،

شعبية المحاكم الدينية عن طريق تعزيز استخدامها في بعض أنواع القضايا التي يتمثل جوهرها في سرعة الإجراءات. وفي الوقت ذاته، سيكون من المفيد تفحص إلى أية درجة تتوافق إجراءات المحاكم الدينية مع المعايير الدولية الدنيا لحقوق الإنسان، وما إذا كانت توفر بديلاً أو مكملاً مفيداً للمحاكم النظامية.

المحاكم النظامية والمحاكم الدينية - حسب المنطقة

تخضع مستويات الرضا عن المحاكم الدينية والنظامية لتباينات شديدة البروز بين المناطق المختلفة. فمعدل الرضا الصافي عن كل من المحاكم الدينية والنظامية لدى سكان قطاع غزة ينخفض عن المتوسط للأرض الفلسطينية المحتلة ككل، فيما أن معدل الرضا الصافي عن كل من المحاكم الدينية والنظامية يبدو أعلى لدى سكان القدس الشرقية.

على سبيل المثال، فيما يتعلق بدرجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء، يبلغ معدل الرضا الصافي عن المحاكم الدينية 5.3% في قطاع غزة، ولكنه يبلغ +30.6% في القدس الشرقية (بالمقارنة مع متوسط المعدل الصافي +6.6% في الأرض الفلسطينية المحتلة ككل). في المقابل، وفي الفئة ذاتها، يبلغ معدل الرضا الصافي عن المحاكم النظامية في قطاع غزة 23.7%، ولكنه يصل إلى +27.8% في القدس الشرقية (بالمقارنة مع متوسط المعدل الصافي -8.1% في الأرض الفلسطينية المحتلة ككل).

% غير راضين)، وهو ما يعتبر أفضل بنسبة 11.7% من معدل الرضا الصافي للمحاكم النظامية 13.3% - 30.1% راضون مقابل 44.4% غير راضين).

• عدالة الأحكام: كان معدل الرضا الصافي الذي حصلت عليه المحاكم الدينية من المبحوثين في هذا الخصوص يساوي +23.8% (49.8% راضون مقابل 26.0% غير راضين)، وهو ما يعتبر أفضل بنسبة 12.0% من معدل الرضا الصافي للمحاكم النظامية +11.8% (42.6% راضون مقابل 30.8% غير راضين).

إن التباينات في مستوى الرضا بين المحاكم الدينية والمحاكم النظامية تبدو أقل بروزاً في الفئات الأخرى. وعلى الرغم من ذلك، من الواضح أن الفلسطينيين يملكون درجة كبيرة من الثقة في المحاكم الدينية، مما يضع أمام الأطراف المعنية فرصة العمل في اتجاهين: الأول، المساعدة في تمكين قدرات المحاكم النظامية، مما يساهم في استعادة إيمان الجمهور العام بها. إن بعض أوضاع الأفضليات النسبية للمحاكم الدينية تتمثل في الجوانب الفنية، مثل سرعة إصدار الأحكام، وهو أمر يمكن معالجته، ولا سيما من خلال توفير الدعم الفني الخارجي. أما بعض الجوانب الأخرى، مثل نقص الاستقلالية لدى المحاكم النظامية بالمقارنة مع المحاكم الدينية، فهي تعتمد بقدر أكبر على غياب الفساد والمحسوبية، وهي أمور توجد صعوبة أكبر في معالجتها من خلال برامج الدعم الفني.

ثانياً، إلى جانب بناء قدرات المحاكم النظامية، يمكن للأطراف المعنية الخارجية التي ترغب بدعم قطاع العدالة أن تسعى أيضاً إلى الاستفادة من

الجدول رقم 14: مستويات الرضا (2015) حسب المنطقة

معدل الرضا الصافي (نسبة الراضين - نسبة غير الراضين)			مستوى الرضا عن المحاكم النظامية والدينية
قطاع غزة	باقي الضفة الغربية	القدس الشرقية	
-5.3%	+12.5%	+30.6%	درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام المحاكم الدينية
-23.7%	-0.4%	+27.8%	درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام المحاكم النظامية
-12.3%	+10.6%	+26.6%	استقلالية المحاكم الدينية من التأثيرات الحزبية
-28.2%	-2.0%	+24.4%	استقلالية المحاكم النظامية من التأثيرات الحزبية

الشرطة (بارتفاع عن نسبة 54.3% في سنة 2012)، وكان 60.0% راضين عن مدى التزام الشرطة بالقوانين (بارتفاع عن نسبة 55.6% في سنة 2012).

لا يزال الوقت الذي تستغرقه إجراءات الشرطة ومحدودية جهود التحقيق يشكلان مدعاة للقلق، ولا سيما في قطاع غزة. فمن بين الذين قدموا شكاوى إلى الشرطة أو لدى الأجهزة الأمنية، كان 48.9% إما غير راضين بشدة (33.9%) أو غير راضين (15.0%)، بارتفاع عن الرقم المسجل في سنة 2012 (48.0%)، ومن بين هذه النسبة (48.9%) من المستخدمين غير الراضين، كان الوقت الذي استغرقته الإجراءات ومحدودية جهود التحقيق بمثابة السبب الرئيسي لعدم الرضا (كما كان الحال في سنة 2012). إذ أن الوقت الذي استغرقته الإجراءات ورد ذكره سبباً لعدم الرضا بنسبة 81.9% (بارتفاع عن نسبة 75.3% في سنة 2012)، فيما ذكر 85.1% من المبحوثين غير الراضين أن التحقيقات لم تكن كافية (بارتفاع ملموس عن نسبة 74.8% التي كانت عالية في الأصل سنة 2012).

ورد ذكر هذين السببين بأكبر تكرار في قطاع غزة، حيث أن 88.1% من المبحوثين غير الراضين عن طريقة تعامل الشرطة مع قضاياهم ارتأوا أن الإجراءات استغرقت وقتاً طويلاً جداً، فيما أن 89.7% من المجموعة ذاتها ذكروا أن التحقيقات لم تكن كافية. مع ذلك، فالأمر الغريب أن عدم الرضا عن طول الوقت الذي تستغرقه الإجراءات بين الذين كان تعاملهم مع الشرطة غير مرضٍ لا يبدو أنه أثر على رأي الجمهور العام حول سرعة الاستجابة أو حول كفاية وفعالية الشرطة في قطاع غزة. فعند الطلب من المبحوثين أن يقيّموا مستوى رضاهم عن سرعة استجابة الشرطة، أجاب مجموع المبحوثين بالتالي:

- قطاع غزة: معدل الرضا الصافي +48% (71.9% راضون، 23.9% غير راضين).
- الضفة الغربية: معدل الرضا الصافي +32.3% (59.5% راضون، 27.2% غير راضين).
- القدس الشرقية: معدل الرضا الصافي +56.3% (68.7% راضون، 12.4% غير راضين).

قد يكون جزء من عدم الرضا نابغاً من استياء الضحايا من الشرطة في حال أن قضاياهم - سواءً المنظورة في المحاكم أو التي تعالجها الشرطة - لم تحل بالشكل الذي يرضيهم، حتى إذا كان حل القضية خارجاً عن قدرات الشرطة. مع ذلك، فإن مستوى القلق بخصوص بقاء الشرطة في إجراء التحقيقات وتنفيذ مهامها (بعد أن تحال القضايا إليها) يبدو أنه يبرز الحاجة إلى إجراء مراجعة للعمليات التي تتبعها الشرطة (كما ورد أصلاً في تقرير مسح سنة 2012). فمن شأن هذه المراجعة أن تساعد في تحديد العراقيل الرئيسية التي تعيق تنفيذ التحقيقات بسرعة وتصميم التدابير اللازمة لمعالجتها.

5-4-5 المحامون

فيما لا يزال المبحوثون راضين عن أعداد المحامين وسهولة الوصول إليهم، يبدو أن التكلفة تشكل مصدر قلق متزايد. تعبر الأسر الفلسطينية عن الرضا

تبين الأرقام أعلاه وجود فرق شاسع في مستوى الرضا بين المناطق، سواءً بخصوص المحاكم النظامية أو الدينية. وهي تثبت الحاجة إلى إدخال تحسين عاجل على أداء نظام العدالة في قطاع غزة ومعالجة التباين في مستويات الرضا بين غزة والضفة الغربية والقدس الشرقية.

المحاكم النظامية - حسب نوع القضايا

يعبر الفلسطينيون عموماً عن الرضا عن طريقة تعامل المحاكم النظامية مع غالبية أنواع القضايا. فعند سؤال المبحوثين عما إذا كانوا راضين عن طريقة تعامل المحاكم النظامية مع مختلف أنواع القضايا، أفادوا بشكل إيجابي بخصوص غالبية أنواع القضايا، بما في ذلك السرقة،⁵⁹ وتدمير الممتلكات،⁶⁰ والعنف الأسري.⁶¹ وكانت أبرز النتائج في هذا الخصوص تتعلق بمستوى الرضا العالي جداً بين الأسر الفلسطينية عن كيفية تعامل المحاكم مع قضايا قانون الأسرة (مثل الطلاق والحضانة والميراث والنفقة). فقد بلغ معدل الرضا الصافي بخصوص هذه القضايا +31.2% بالمتوسط، وكان مرتفعاً على النحو ذاته لدى كلا الجنسين.

3-4-5 النيابة العامة

بقيت نسبة الفلسطينيين الراضين عن أداء النيابة العامة على المستوى (الإيجابي) ذاته. أظهر المسح السابق حدوث زيادة في مستوى رضا الجمهور عن النيابة العامة (بنسبة 4.7% من سنة 2011 إلى سنة 2012). وعزي ذلك إلى التوظيفات الجديدة في غزة، واعتماد التخصصات، وإحداث تغييرات في الإجراءات يعتقد أنها ساهمت في تحسين كفاءة النيابة العامة وثقة الجمهور العام فيها. وفي الفترة بين المسحين الأخيرين، بقي مستوى الرضا عن النيابة العامة ثابتاً دون تغيير. فبينما أن جزءاً كبيراً من الجمهور العام ليس لديه أي تماس مع النيابة العامة، وبالتالي لا رأي له عنها، فإن بقية الجمهور تعطي النيابة العامة تقيماً إيجابياً. إذ أن 40.2% من المبحوثين كانوا راضين عن دور النيابة العامة في رفع الدعاوى الجنائية (بانخفاض طفيف عن نسبة 40.5% في سنة 2012، ولكن بمعدل صافي يساوي +19.2%)، كما أن 27.5% من المبحوثين كانوا راضين عن نزاهة النيابة العامة واستقلاليتها (بزيادة بسيطة عن نسبة 36.2% في سنة 2012، جنباً إلى جنب مع معدل صافي يساوي +11.6%).

4-4-5 الشرطة

تتسم الشرطة بأعلى معدلات الرضا الصافية بين جميع مؤسسات العدالة والأمن، وهذا المعدل يواصل الارتفاع. فقد كان المبحوثون راضين بشكل خاص عن سهولة الوصول إلى الشرطة وسرعة استجابتها: إذ كان 77.4% راضين عن سهولة الاتصال بالشرطة عن طريق الهاتف (بانخفاض طفيف عن نسبة 80.0% في سنة 2012)، وكان 64.4% راضين عن عدد مراكز الشرطة في منطقة سكنهم (بارتفاع عن نسبة 52.3% في سنة 2012)، وكان 66.3% راضين عن جدية الشرطة في التعامل مع طلبات المساعدة المقدمة إليها (بارتفاع عن 63.6% في سنة 2012)، وكان 64.7% راضين عن سرعة استجابة الشرطة، وكان 60.8% راضين عن كفاية وفعالية التحقيقات التي تقوم بها

61. كان 45.6% من المبحوثين راضين عن كيفية تعامل المحاكم مع قضايا العنف الأسري، وكان 33.9% غير راضين.

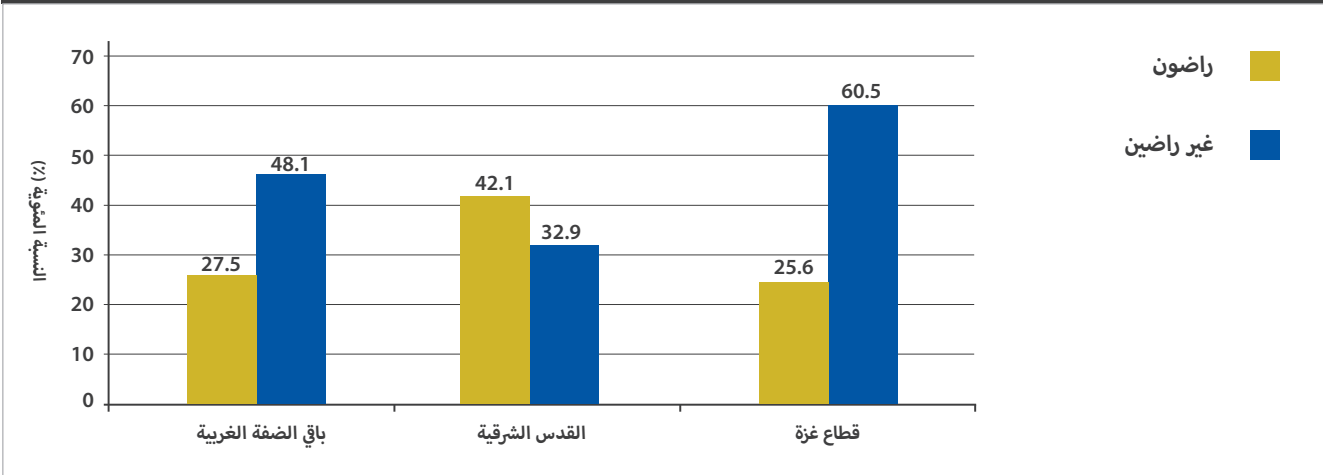
59. كان 45.8% من المبحوثين راضين عن كيفية تعامل المحاكم مع قضايا السرقة، وكان 41.7% غير راضين.
60. كان 41.4% من المبحوثين راضين عن كيفية تعامل المحاكم مع قضايا تدمير الممتلكات، وكان 38.4% غير راضين.

مرتفعة، إذ أن نسبة غير الراضين عن النفقات الملازمة للتعاقد مع محامٍ تبلغ حوالي ضعف نسبة الراضين (52.1% مقابل 26.5%).⁶³ يبرز هذا الأمر وجود حاجة لتوسيع إتاحة العون القانوني المجاني عبر الأرض الفلسطينية المحتلة عموماً وفي قطاع غزة على وجه الخصوص، حيث وجدت أعلى نسبة من الإشارة إلى أن تكلفة المحامين تشكل مصدر قلق بالغ بشكل خاص. علاوة على ذلك، ينقسم الفلسطينيون حول ما إذا كان المحامون يتعاملون مع القضايا بنزاهة، إذ أن 39.5% كانوا راضين عن هذا الجانب، فيما أن 37.3% لم يكونوا راضين.

عن سهولة الوصول إلى المحامين: إذ أن 77.3% قالوا أنهم كانوا راضين عن سهولة الوصول إلى المحامين (بانخفاض طفيف عن نسبة 82.0% في سنة 2012)،⁶² واعتقد 71.6% أنه يوجد عدد كافٍ من المحامين في الأرض الفلسطينية المحتلة. علاوة على ذلك، نالت كفاءة المحامين تقييماً عالياً كذلك، إذ بلغ معدل الرضا الصافي في هذا الخصوص +35.0% (54.1% راضون، 19.1% غير راضين).

مع ذلك، لا تزال دواعي قلق الفلسطينيين بشأن تكلفة توكيل المحامين

الشكل رقم 7: تكلفة المحامين - الاختلافات بين المناطق



الصافي عن خدماتها في تزويد الأطراف المعنية بالمعلومات المتعلقة بالحقوق +17.5% (31.5% راضون، 14.0% غير راضين). مع ذلك، ينبغي التنويه إلى أن الأسر الفلسطينية أعربت عن قلقها بشأن قدرة الوزارة على الدفاع ضد انتهاكات الإنسان التي ترتكبها أطراف إسرائيلية (بلغ معدل الرضا الصافي -10.3%) وتلك التي ترتكبها الأجهزة الأمنية الفلسطينية (بلغ معدل الرضا الصافي +1.3%).

وجاء مستوى الرضا عن وزارة الداخلية أعلى. فقد حكم المبحوثون على أدائها العام بشكل إيجابي، إذ بلغ معدل الرضا الصافي عن عملها +61.5% (74.3% راضون، 12.8% غير راضين).

4-5-6 وزارتا العدل والداخلية

لا تملك الأسر بنسبة عالية رأياً عن أداء وزارة العدل، ومن بين الأسر التي لها رأي، كانت الغالبية راضية عن الأداء. ففيما أن غالبية المبحوثين لا يملكون معرفة كافية لكي يكونوا رأياً عن عمل وزارة العدل، كان تقييم الباقين للوزارة إيجابياً على عدد من المؤشرات. فقد بلغ معدل الرضا الصافي عن قدرتها على الدفاع عن استقلالية القضاء +18.1% (32.5% راضون، 14.4% غير راضين)، وبلغ معدل الرضا الصافي عن قدرتها على قيادة عملية إصلاح قطاع العدالة +15.9% (31.0% راضون، 15.1% غير راضين)، وبلغ معدل الرضا

6 استنتاج

ذلك، كما تمت الإشارة إليه في هذه الدراسة، فإن أداء مؤسسات العدالة والأمن في فلسطين تُضعفه مجموعة معقدة من القيود التشغيلية. ومن المؤمل أن تسهم توصيات هذه الدراسة في التصدي لهذه التحديات، وتساعد على صياغة البرامج المستقبلية ووضع السياسات الداعمة.

لقد أسهمت هذه الدورة الثالثة من مسح مستوى إدراك الجمهور الفلسطيني حول مؤسسات العدالة والأمن في فهم مجموعة من الدروس الهامة لأصحاب المصلحة المعنيين في دعم سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. وبالمقارنة بين الثلاث مسوح التي نُفذت حتى الآن، فإن الصورة التي رُسمت تعكس أن هذا القطاع يكتسب الثقة في عيون السكان الفلسطينيين. ومع

⁶² مع ذلك، تظل النسبة عالية جداً، إذ أن 6.7% فقط كانوا غير راضين عن مدى سهولة الوصول إلى المحامين.

⁶³ يشكل هذا الأمر مصدر قلق بالنسبة لمختلف فئات الدخل: ففيما أن 27.8% من الأسر الأشد فقراً كانت راضية عن تكلفة توكيل المحامين، عثرت عن مثل هذا الرضا 23.1% فقط من الأسر الأيسر حالاً.

الملحق رقم 1:

الاستمارة



الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

مسح توجهات المواطنين حول واقع العدالة في فلسطين، 2015

جميع المعلومات في هذه الاستمارة هي لأغراض إحصائية محضة وليست لأي غرض آخر. وتعتبر سرية بموجب قانون الإحصاءات العامة لعام 2000

ID03	رقم منطقة العد في التجمع	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ID00	رقم الاستمارة المتسلسل في العينة:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ID04	رقم الاستمارة في منطقة العد	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ID01	المحافظة:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
			ID02	التجمع:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

بيانات تعريفية عن الاسرة	غرض	ID05-
.....	اسم رب الأسرة	1
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	رقم تلفون أرضي	2
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	رقم تلفون نقال	3
معرفين عن الأسرة		ID06-
.....	الاسم الثلاثي:	1
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	رقم تلفون نقال	2

سجل المقابلة

	الوقت		الشهر	اليوم	01IR - برنامج الزيارات
	ساعة	دقيقة			
البدء - الزيارة الأولى					الزيارة الاولى
الانتهاء - الزيارة الأولى					
البدء - الزيارة الثانية					الزيارة الثانية
الانتهاء - الزيارة الثانية					

IR02- نتيجة المقابلة:			
<input type="checkbox"/>	لم يتوفر معلومات	6.	اكتملت
	وحدة غير موجودة	7.	اكتملت جزئياً
	وحدة سكنية غير مأهولة	8.	الأسرة مسافرة
 أخرى (حدد/ي)	9.	لا أحد بالبيت
			رفض التعاون، السبب.....

افراد الأسرة 18 سنة فأكثر	البداية	IV
IV01	مجموع أفراد الأسرة الذكور 18 سنة فأكثر	IV01

11K0- اسم الباحث/ة:	IK02 رقم الباحث/ة:	التاريخ:	2015 / /
IK03- اسم المشرف/ة:	IK04 رقم المشرف/ة:	التاريخ:	2015 / /
IK0-5 اسم المدقق/ة:	IK06 رقم المدقق/ة:	التاريخ:	2015 / /
IK07- اسم المرمز/ة:	IK08 رقم المرمز/ة:	التاريخ:	2015 / /
IK09- اسم المدخل/ة:	IK10 رقم المدخل/ة:	التاريخ:	2015 / /

القسم الأول: الخلفية الاجتماعية

B01	الجنس	1. ذكر 2. أنثى	<input type="checkbox"/>
B02	العمر بالسنوات الكاملة (18 سنة فأكثر)		<input type="checkbox"/>
B03	الحالة الزوجية	1. أعزب/عزباء 2. عقد لأول مرة ولم يتم الدخول 3. متزوج/متزوجة 4. مطلق/مطلقة 5. أرمل/أرملة 6. منفصل/منفصلة	<input type="checkbox"/>
B04	عدد أفراد الأسرة		<input type="checkbox"/>
B05	العلاقة برب الأسرة	01. رب اسرة 02. زوج/ زوجة 03. ابن/ بنت 04. أب/ أم 05. أخ/أخت 06. جد/جدة 07. حفيد/حفيدة 08. زوجة ابن/زوج بنت 09. اقرباء اخرون 10. آخرون	<input type="checkbox"/>
B06	الحالة التعليمية؟	1. أمي 2. ملم 3. ابتدائي 4. إعدادي 5. ثانوي 6. دبلوم متوسط 7. بكالوريوس 8. دبلوم عالي 9. ماجستير فاعلى	<input type="checkbox"/>
B07	العلاقة بقوة العمل خلال الأسبوع الماضي؟ ملاحظة: الغائب بصورة مؤقتة تسجل ساعات العمل الاعتيادية للأفراد الذين اجابوا على هذا السؤال الخيارات من (4-9) يتم الانتقال الى سؤال B09	1. مشغل 1-14 ساعة 2. مشغل 15 ساعة فأكثر 3. متعطل سبق له العمل البحث عن عمل خلال الاسبوع الاربعة الماضية 4. متعطل لم يسبق له العمل البحث عن عمل خلال الاسبوع الاربعة الماضية	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	6. هيئة أو جمعية خيرية/ مؤسسات لا تهدف للربح 7. وكالة غوث 8. هيئة دولية 9. أخرى/ حدد	1. خاص وطني 2. خاص أجنبي 3. حكومة مركزية 4. سلطة محلية 5. حكومة أجنبية	B08	القطاع الذي تعمل به / عملت فيه؟
<input type="checkbox"/>	3. 5000 - 3501 شيكل 4. أكثر من 5000 شيكل	1. أقل من 2500 شيكل 2. من 2500 - 3500 شيكل 5. رفض الإجابة	B09	معدل صافي دخل الاسرة الشهري بالشيكل

القسم الثاني: العلاقة مع مؤسسات قطاعي العدالة والأمن

الاسرة	الاسرة	هل لجأت/استدعيت/تفاعلت/تواصلت مع أي من الجهات/ الاجهزة الأمنية الاسرائيلية خلال 12 شهراً الماضية	R01
<input type="checkbox"/>	1. الشرطة الاسرائيلية	أي من جهات/ الاجهزة الأمنية الاسرائيلية لجأت/ استدعيت/ تفاعلت/ تواصلت معها خلال 12 شهراً الماضية (يشمل الاحتجاز والتوقيف)	R02
<input type="checkbox"/>	2. المحاكم المدنية	1. نعم 2. لا	
<input type="checkbox"/>	3. المحاكم العسكرية		
<input type="checkbox"/>	4. السجون المدنية		
<input type="checkbox"/>	5. السجون العسكرية		
<input type="checkbox"/>	6. الجيش الإسرائيلي		
<input type="checkbox"/>	7. جهة اسرائيلية رسمية أخرى/ حدد		
<input type="checkbox"/>	1. الشرطة المدنية الفلسطينية	هل لجأت/استدعيت/تفاعلت/تواصلت مع أي من مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني خلال 12 شهراً الماضية: (يشمل الاحتجاز، والتوقيف)	R03
<input type="checkbox"/>	2. المحاكم النظامية	1. نعم 2. لا	
<input type="checkbox"/>	3. المحاكم الشرعية/المحاكم الكنسية		
<input type="checkbox"/>	4. المحاكم العسكرية		
<input type="checkbox"/>	5. السجون المدنية (مراكز الإصلاح والتأهيل)	ملاحظة: في حال كانت الإجابة على جميع بنود السؤال بلا يتم الانتقال الى سؤال R11	
<input type="checkbox"/>	6. النيابة العامة		
<input type="checkbox"/>	7. قوات الأمن الفلسطينية (الامن الوقائي، المخابرات،...)		
<input type="checkbox"/>	8. وزارة العدل		
<input type="checkbox"/>	9. وزارة الداخلية		
<input type="checkbox"/>	1. حادث/ مخالفة سير	ما هي طبيعة القضية/الخدمة التي تواصلت/ توجهت/ تعاملت مع مؤسسات قطاع العدالة الفلسطينية والأمن الفلسطيني من أجلها خلال 12 شهراً الماضية:	R04
<input type="checkbox"/>	2. سرقة ممتلكات/ سيارة	1. نعم 2. لا	
<input type="checkbox"/>	3. قضايا عنف (شجار/ اعتداء)		
<input type="checkbox"/>	4. اسباب سياسية/ فكرية		
<input type="checkbox"/>	5. خلافات أراضي		
<input type="checkbox"/>	6. خلافات/ اصابات عمل		
<input type="checkbox"/>	7. قضايا تأمين		
<input type="checkbox"/>	8. قضايا مالية		
<input type="checkbox"/>	9. قضايا عنف أسري		
<input type="checkbox"/>	10. قضايا حضانة (حضانة الاطفال بعد الانفصال او الطلاق)		
<input type="checkbox"/>	11. قضايا إرث		
<input type="checkbox"/>	12. قضايا طلاق/ زواج		
<input type="checkbox"/>	13. قضايا نفقة		
<input type="checkbox"/>	14. زيارة السجون (مراكز الإصلاح والتأهيل)		
<input type="checkbox"/>	15. طلب خدمة		
<input type="checkbox"/>	16. أخرى/ حدد		

<input type="checkbox"/>	1. مدعي (تقديم شكوى) 2. مدعي عليه 3. شاهد 4. خبير (مثل المخمن على حوادث السير والسرقة) 5. زيارة السجون (مراكز الإصلاح والتأهيل) 6. طلب خدمة 7. أخرى حدد.....	إذا كنت قد لجأت/استدعيت/تفاعلت/تواصلت مع أي من مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني خلال 12 شهراً الماضية فماذا كانت صفتك القانونية؟ (آخر تواصل أو تفاعل)	R05
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا (انتقل الى R09) 3. لا ينطبق (انتقل الى R09)	هل حصلت على مساعدة قانونية من أي طرف كان؟ (آخر تواصل أو تفاعل)	R06
<input type="checkbox"/>	1. محامي مستقل 2. نقابة المحامين 3. مؤسسات المجتمع المدني 4. العيادات القانونية في الجامعات 5. مؤسسات السلطة الفلسطينية (وزارة الأسرى، دائرة شؤون الجدار والاستيطان، وزارة العدل، الخ)	في حال حصلت على مساعدة قانونية، ممن كانت هذه المساعدة: (آخر تواصل أو تفاعل)	R07
<input type="checkbox"/>	1. نعم كلياً 2. نعم جزئياً 3. لا	في حال حصلت على مساعدة قانونية من أي طرف كان، هل كانت هذه المساعدة مجانية؟ (آخر تواصل أو تفاعل)	R08
<input type="checkbox"/>	1. غير راض بشدة 2. غير راض 3. راض (انتقل الى R11) 4. راض بشدة (انتقل الى R11)	ما هو مستوى رضاك عن تعامل المحاكم الفلسطينية/ مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني مع القضية خلال 12 شهراً الماضية؟ (آخر تواصل أو تفاعل)	R09
<input type="checkbox"/>	1. إجراءات متابعة القضية/ الخدمة أخذت وقتاً طويلاً 2. المحاكم الفلسطينية/ مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني لم يكن لديها الإمكانيات الفنية أو البشرية لإتمام عملها على أكمل وجه 3. لم أشعر أن قضيتي/ الخدمة المطلوبة تم أخذها بالجدية اللازمة 4. لم أشعر أن الجهد المبذول كافي لمساعدتي في الحصول على العدالة 5. لم أشعر أنني تلقيت المساعدة اللازمة لأسباب تتعلق بمستواي الأكاديمي أو الوظيفي أو الانتماء السياسي أو الديني أو الجنس 6. لا يوجد قضاة/ موظفون متخصصون في القضية الخاصة بي 7. قرارات المحاكم لم تكن عادلة 8. القيود الإسرائيلية منعت المحاكم الفلسطينية/ مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني من إتمام عملها على أكمل وجه 9. لم يتم احترامني في المحكمة/ مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني 10. طلب مني صراحة أو ضمناً بإعطاء رشوة 11. لقد تم التمييز ضدي لأسباب تتعلق بمستواي الأكاديمي أو الوظيفي أو الانتماء السياسي أو الديني أو الجنس 12. أخرى/ حدد	إذا كنت غير راض عن أداء المحاكم الفلسطينية/ مؤسسات قطاع العدالة والأمن الفلسطيني في التعامل مع قضيتك، فماذا كان السبب وراء ذلك؟ (آخر تواصل أو تفاعل)	R10
<input type="checkbox"/>	1. القاضي في المحكمة 2. وكيل/ عضو نيابة/ ممثل نيابه 3. المحامي الذي وكلته	بشكل عام في حال وجدت نقصير أو سوء استخدام للسلطة من قبل ، فهل تعلم كيف يمكن أن تشتكي ضده؟ 1. نعم ، بشكل كامل 2. نعم، بشكل جزئي 3. لا اعرف أبداً	R11
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا (انتقل الى R14)	في حال واجهت نزاعات أو خلافات في المستقبل مع أي طرف كان، فهل ستلجأ إلى المحاكم أو القضاء الرسمي؟	R12

<input type="checkbox"/>	1. المحاكم هي الجهة الشرعية/ القانونية الوحيدة التي من خلالها تحل الخلافات	<p>في حال واجهت نزاعات أو خلافات في المستقبل مع أي طرف كان، وقررت الذهاب إلى المحكمة، فإن سبب ذلك يعود إلى:</p> <p>1. نعم 2. لا</p> <p>بعد الإجابة عن بنود هذا السؤال انتقل إلى سؤال R15</p>	R13
<input type="checkbox"/>	2. المحاكم قادرة على منع العنف		
<input type="checkbox"/>	3. العدالة مضمونة من خلال اللجوء إلى المحاكم		
<input type="checkbox"/>	4. القضاء غير الرسمي أو العشائري غير عادل		
<input type="checkbox"/>	5. القضاء غير الرسمي أو العشائري غير فعال		
<input type="checkbox"/>	6. القوانين التي تستند إليها المحاكم واضحة وشاملة وتأخذ بعين الاعتبار كافة الجوانب الخلافية		
<input type="checkbox"/>	7. المحاكم تستطيع أن تتخذ قراراتها في جميع القضايا بدون أي اعتبار لعائلة، أو حزب سياسي أو تنظيم، أو جنس أو عمر		
<input type="checkbox"/>	8. إجراءات متابعة القضية داخل المحاكم والبت فيها سريعة.		
<input type="checkbox"/>	9. المحاكم لديها قضاة مختصون للتعامل مع قضيتي.		
<input type="checkbox"/>	10. القوانين التي تستند إليها المحاكم مبنية على مبادئ حقوق الانسان.		
<input type="checkbox"/>	11. أخرى/ حدد:	<p>في حال واجهت نزاعات أو خلافات في المستقبل مع أي طرف كان، وقررت عدم الذهاب إلى المحكمة، فإن سبب ذلك يعود إلى:</p> <p>1. نعم 2. لا</p>	R14
<input type="checkbox"/>	1. لا أثق بالمحاكم		
<input type="checkbox"/>	2. لا أستطيع أن أحصل على حقوقي من خلال المحاكم		
<input type="checkbox"/>	3. قضايا المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً للبت فيها		
<input type="checkbox"/>	4. اللجوء إلى المحاكم مكلف جداً، وهو فوق قدرتي المالية (يشمل أتعاب المحامين)		
<input type="checkbox"/>	5. القضاء الرسمي فاسد		
<input type="checkbox"/>	6. القضاء العشائري وغير الرسمي أسرع		
<input type="checkbox"/>	7. لا يوجد لدي أدنى معرفة بكيفية تقديم شكوى لدى المحاكم		
<input type="checkbox"/>	8. العادات والتقاليد الاجتماعية تمنعني من تقديم أي شكوى لدى المحاكم		
<input type="checkbox"/>	9. قد اتعرض للتمييز بسبب جنسي		
<input type="checkbox"/>	10. القضاء العشائري وغير الرسمي أكثر عدلاً		
<input type="checkbox"/>	11. أخرى/ حدد:	<p>R15</p> <p>خلال 12 شهراً الماضية، هل كنت ضحية أو شاهداً على جريمة؟</p> <p>1. نعم 2. لا (انتقل إلى R23)</p>	R15
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا (انتقل إلى R21)		
<input type="checkbox"/>	هل قمت بتقديم بلاغ أو شكوى عن الحالة لدى الشرطة/ اجهزة الامن الفلسطينية؟	<p>R17</p> <p>في حال قدمت بلاغ لدى الشرطة/ اجهزة الامن الفلسطينية، كم كانت الفترة الزمنية منذ الوقت الذي قدمت فيه البلاغ/ الشكوى حتى قامت الشرطة بالتعامل مع القضية باليوم؟ يسجل الباحث (999) في حال عدم معرفة الشخص بالفترة الزمنية</p>	R17
<input type="checkbox"/>	1. مباشرة الشرطة/ اجهزة الامن الفلسطينية بالتحقيق في القضية 2. تم تحويل القضية للنيابة العامة 3. أدت القضية إلى اتهام الطرف المتسبب بها 4. تم احترام وتنفيذ قرارات المحكمة		
<input type="checkbox"/>	1. غير راض ابداً 2. غير راض 3. راض (انتقل إلى R23) 4. راض جداً (انتقل إلى R23) 8. لا ينطبق لانه ليس جزء من القضية (انتقل إلى R23)	<p>R18</p> <p>في حال قدمت بلاغ لدى الشرطة/ اجهزة الامن الفلسطينية، ماذا كانت النتيجة؟</p> <p>1. نعم 2. لا 8. لا ينطبق 9. لا اعرف</p>	R18
<input type="checkbox"/>	1. غير راض ابداً 2. غير راض 3. راض (انتقل إلى R23) 4. راض جداً (انتقل إلى R23) 8. لا ينطبق لانه ليس جزء من القضية (انتقل إلى R23)		
<input type="checkbox"/>	1. غير راض ابداً 2. غير راض 3. راض (انتقل إلى R23) 4. راض جداً (انتقل إلى R23) 8. لا ينطبق لانه ليس جزء من القضية (انتقل إلى R23)	<p>R19</p> <p>ما هو مستوى رضاك عن تفاعل الشرطة/ اجهزة الامن الفلسطينية مع القضية؟</p>	R19
<input type="checkbox"/>	1. غير راض ابداً 2. غير راض 3. راض (انتقل إلى R23) 4. راض جداً (انتقل إلى R23) 8. لا ينطبق لانه ليس جزء من القضية (انتقل إلى R23)		

<input type="checkbox"/>	1. إجراءات متابعة القضية أخذت وقتاً طويلاً	إذا كنت غير راض عن أداء الشرطة/ أجهزة الامن الفلسطينية، فماذا كان السبب وراء ذلك؟ 1. نعم 2. لا 3. لا ينطبق بعد الإجابة عن بنود هذا السؤال انتقل الى سؤال R23	R20
<input type="checkbox"/>	2. التحقيقات لم تكن بالمستوى المطلوب		
<input type="checkbox"/>	3. الشرطة لم يكن لديها الإمكانيات الفنية ولا البشرية لإتمام عملها على أكمل وجه		
<input type="checkbox"/>	4. القيود الإسرائيلية منعت الشرطة من إتمام عملها على أكمل وجه		
<input type="checkbox"/>	5. لم أشعر أن قضيتي تم أخذها بالجدية اللازمة		
<input type="checkbox"/>	6. لم يتم احترامي في مركز الشرطة/ أجهزة الامن الفلسطينية		
<input type="checkbox"/>	7. لم أشعر أن الجهد المبذول كافٍ لمساعدتي في الحصول على العدالة		
<input type="checkbox"/>	8. طلب مني صراحة أو ضمناً بإعطاء رشوة		
<input type="checkbox"/>	9. لم أشعر أنني تلقيت المساعدة اللازمة لأسباب تتعلق بمستواي الأكاديمي أو الوظيفي أو الانتماء السياسي أو الديني		
<input type="checkbox"/>	10. عدم وجود الخصوصية أو السرية لدى الشرطة/ أجهزة الامن الفلسطينية للحفاظ على المعلومات		
<input type="checkbox"/>	11. تم تجاهل قضيتي لكوني امرأة		
<input type="checkbox"/>	12. لم يتم الحفاظ على خصوصيتي وكرامتي		
<input type="checkbox"/>	13. أخرى/ حدد		
<input type="checkbox"/>	1. لم أعرف الرقم الخاص بالشرطة	في حال لم تقم بتقديم بلاغ لدى الشرطة عن الجرم الذي كنت ضحيته أو كنت شاهداً فيه، فما هو السبب الذي منعك من ذلك؟ 1. نعم 2. لا	R21
<input type="checkbox"/>	2. حاولت الاتصال مع الشرطة في مرة سابقة ولم أجد استجابة		
<input type="checkbox"/>	3. الشرطة ليس لديها القدرة الكافية لحمايتي		
<input type="checkbox"/>	4. عدم وجود سرية لدى الشرطة		
<input type="checkbox"/>	5. أحد أفراد الأسرة منعي من تقديم الشكوى سواء كان الأب/ الامر/ الأخوة/ الاخوات		
<input type="checkbox"/>	6. الخوف من الفضيحة		
<input type="checkbox"/>	7. أنا لا أتق بالشرطة		
<input type="checkbox"/>	8. أردت أن أتجنب إجراءات الشرطة البيروقراطية		
<input type="checkbox"/>	9. كنت خائفاً من أن الشرطة قد نسيء استخدام سلطتها ضدي		
<input type="checkbox"/>	10. الخوف من لوم المجتمع		
<input type="checkbox"/>	11. خوفاً من التمييز ضدي بسبب الجنس		
<input type="checkbox"/>	12. أخرى/ حدد		
<input type="checkbox"/>	1. اتصلت بأفراد داخل السلطة الفلسطينية لديك علاقة شخصية معهم	في حال لم تقم بتقديم بلاغ لدى الشرطة عن الجرم الذي كنت ضحيته أو كنت شاهداً فيه، فما هو الفعل الذي قمت به بدلاً من ذلك؟ 1. نعم 2. لا	R22
<input type="checkbox"/>	2. اتصلت بالأصدقاء والأقارب		
<input type="checkbox"/>	3. توجهت الى احدى مؤسسات المجتمع المدني للاستشارة		
<input type="checkbox"/>	4. أخذت حقي بيدي		
<input type="checkbox"/>	5. لجأت إلى قائد أو كبير العشيرة التي تنتمي إليها		
<input type="checkbox"/>	6. لجأت الى مؤسسات المجتمع المدني		
<input type="checkbox"/>	7. لجأت الى وسائل الاعلام		
<input type="checkbox"/>	8. لم تفعل أي شيء والتزمت الصمت		
<input type="checkbox"/>	9. أخرى/ حدد		
<input type="checkbox"/>	1. درجة كبيرة جدا	الى اي درجة تعتقد ان أفراد الشرطة الفلسطينية يقوموا بواجباتهم حسب القانون؟	R23
<input type="checkbox"/>	2. درجة كبيرة		
<input type="checkbox"/>	3. درجة قليلة		
<input type="checkbox"/>	4. لا يقومون بواجباتهم حسب القانون بالمرّة		
<input type="checkbox"/>	5. لا اعرف		
<input type="checkbox"/>	في حال وجدت تقصير أو سوء استخدام للسلطة من قبل الشرطة الفلسطينية، فهل تعلم كيف يمكن أن تشكي ضد الشرطة؟ 1. نعم 2. لا	R23_1	
<input type="checkbox"/>	هل سبق لك (أو لأحد تعرفه) ان قمت بتعبئة طلب شكوى ضد الشرطة الفلسطينية؟ 1. نعم 2. لا	R23_2	
<input type="checkbox"/>	إذا قام أحد برفع شكوى ضد الشرطة الفلسطينية، فهل تعتقد انه سيكون هناك نتيجة لهذه الشكوى؟ 1. نعم 2. لا	R23_3	

<input type="checkbox"/>	1. كيف تقيم دعوى ضد شخص أو مؤسسة	هل تعلم: 1. نعم، بشكل كامل 2. نعم، بشكل جزئي 3. لا اعرف أبداً	R24
<input type="checkbox"/>	2. ما هي حدود صلاحيات المحامين		
<input type="checkbox"/>	3. ما هي حدود صلاحيات الشرطة		
<input type="checkbox"/>	4. ما هي حدود صلاحيات النيابة العامة		
<input type="checkbox"/>	5. ما هي حدود صلاحيات القضاة		
<input type="checkbox"/>	6. ما هي مهام وصلاحيات وزارة العدل		
<input type="checkbox"/>	7. ما هي مهام وصلاحيات نقابة المحامين الفلسطينيين		
<input type="checkbox"/>	هل ترى في الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته على الأرض عائقاً أمام تعزيز سيادة القانون؟ 1. نعم 2. لا (انتقل إلى R27)	R25	
<input type="checkbox"/>	1. السلطة غير قادرة على محاسبة إسرائيليين اقترفوا جرم ضمن حدود الأراضي الفلسطينية	الرجاء تحديد طبيعة قيود الاحتلال الإسرائيلي التي ترى أنها أعاققت/ تعيق عمل مؤسسات الأمن والعدالة الفلسطينية: 1. نعم 2. لا 3. لا ينطبق 4. لا اعرف	R26
<input type="checkbox"/>	2. الشرطة الفلسطينية بحاجة إلى تنسيق حركتها من أجل الوصول إلى مناطق (ب، ج)		
<input type="checkbox"/>	3. الاحتلال الإسرائيلي عطل عمل المجلس التشريعي من خلال اعتقال أعضائه وبالتالي تعطيل الجانب التشريعي للقوانين		
<input type="checkbox"/>	4. الشرطة الفلسطينية غير قادرة على الوصول إلى المناطق المحصورة خلف الجدار		
<input type="checkbox"/>	5. الملحق القانوني في بروتوكول باريس غير منصف وغير واضح ويخدم الطرف الإسرائيلي على حساب الطرف الفلسطيني		
<input type="checkbox"/>	6. السلطة الفلسطينية غير قادرة على إلزام شهود يسكنون مناطق (ب) أو (ج) لحضور جلسات المحكمة		
<input type="checkbox"/>	7. السلطة الفلسطينية غير قادرة على اعتقال متهمين فلسطينيين هربوا إلى إسرائيل		
<input type="checkbox"/>	8. أخرى/ حدد		
<input type="checkbox"/>	1. يوجد على عاتقك جزء من مسؤولية دعم سيادة القانون	هل تعتقد أنه يوجد على عاتقك جزء من مسؤولية دعم سيادة القانون، أم أن كامل المسؤولية تقع على عاتق دولة فلسطين؟	R27
<input type="checkbox"/>	2. كامل المسؤولية تقع على عاتق دولة فلسطين		
<input type="checkbox"/>	1. احترام القانون	الرجاء ذكر كل ما تعتقد انه من مسؤوليتك الشخصية في دعم سيادة القانون: 1. نعم 2. لا	R28
<input type="checkbox"/>	2. عدم التدخل/عاقبة عمل الشرطة او النيابة العامة او المحاكم		
<input type="checkbox"/>	3. إبلاغ الشرطة عن أي جرم		
<input type="checkbox"/>	4. عدم اللجوء إلى أي بديل لقطاع العدالة الرسمي		
<input type="checkbox"/>	5. أن لا أكون طرفاً في أي عملية فساد مشبوهة		
<input type="checkbox"/>	6. أن لا أهدد أو أشوه سمعة الضحية أو الشاهد		
<input type="checkbox"/>	7. دعم الشرطة في جهودها لضمان الاستقرار أو الامن		

القسم الثالث: الرضا من مؤسسات قطاعي العدالة والأمن

B. المحاكم الدينية (الشرعية والكنسية)	A. المحاكم النظامية الفلسطينية	البنود	يرجى تحديد مدى رضاك عن المحاكم النظامية الفلسطينية والمحاكم الدينية (الشرعية والكنسية) فيما يتعلق بالبنود التالية:	S01
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. السرعة التي يتم التوصل فيها إلى الأحكام	1. غير راض أبدا 2. غير راض 3. راض 4. راض جدا 5. لا اعرف	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. كفاءة كتبة المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حالياً		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. المهارات الشخصية لكتبة المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. نظافة وترتيب وجاهزية المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. الإشارات الإرشادية داخل المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. تنظيم مواعيد جلسات المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13. نظام الطابور داخل المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14. الشعور بالأمان داخل قاعات المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15. خدمات الاستعلامات في المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16. سهولة الوصول إلى المحاكم		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17. تهيئة المحاكم لذوي الإعاقة		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18. كفاءة القضاة		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19. وجود قضاة مختصون في القضايا الاجتماعية		

<input type="checkbox"/>	1. جرائم الاحتيال	إلى أي مدى أنت راض عن أداء المحاكم في تعاملها مع:	1. غير راض أبدا 2. غير راض 3. راض 4. راض جدا 5. لا اعرف	S02
<input type="checkbox"/>	2. جرائم القتل			
<input type="checkbox"/>	3. جرائم السرقة			
<input type="checkbox"/>	4. تدمير الممتلكات			
<input type="checkbox"/>	5. جرائم المخدرات			
<input type="checkbox"/>	6. العنف الاسري (ضد النساء، الأطفال الشباب، كبار السن)			
<input type="checkbox"/>	7. الأحوال الشخصية: الزواج والطلاق والميراث والحضانة ونفقة			
<input type="checkbox"/>	8. حالات الفساد			
<input type="checkbox"/>	9. النزاعات على الأراضي			
<input type="checkbox"/>	10. المطالبات المالية			
<input type="checkbox"/>	11. قضايا التأمين			
<input type="checkbox"/>	12. إصابات العمل			
<input type="checkbox"/>	13. القتل على خلفية الشرف			
<input type="checkbox"/>	14. قضايا الأحداث			
<input type="checkbox"/>	15. العنف ضد ذوي الإعاقة			
<input type="checkbox"/>	1. الشكاوي المقدمة من قبل المواطنين	إلى أي مدى أنت راض عن دور النيابة في:	1. غير راض أبدا 2. غير راض 3. راض 4. راض جدا 5. لا اعرف	S03
<input type="checkbox"/>	2. تحريك الدعوى الجنائية			
<input type="checkbox"/>	3. اجراءات المتخذة عند تنفيذ أي تحقيق			
<input type="checkbox"/>	4. نزاهة واستقلالية النيابة العامة			
<input type="checkbox"/>	5. احترام النيابة للخصوصية الشخصية			
<input type="checkbox"/>	6. كفاءة أعضاء النيابة العامة.			
<input type="checkbox"/>	7. احترام الخصوصية في التحقيق مع النساء والأطفال			

<input type="checkbox"/>	1. فعالية الشرطة في تطبيق القرارات الصادرة عن المحاكم	إلى أي مدى أنت راض عن أداء الشرطة في:	S04
<input type="checkbox"/>	2. سهولة الاتصال بالشرطة من خلال الهاتف		
<input type="checkbox"/>	3. كفاية عدد مراكز الشرطة في المنطقة التي تسكنها		
<input type="checkbox"/>	4. جدية الشرطة في التعامل مع طلبات المساعدة المقدمة إليها		
<input type="checkbox"/>	5. سرعة استجابة الشرطة لطلبات المساعدة المقدمة إليها		
<input type="checkbox"/>	6. قدرة الشرطة على اعتقال أي شخص أياً كان وفي أي مكان		
<input type="checkbox"/>	7. كفاءة وفعالية التحقيقات التي تقوم بها الشرطة		
<input type="checkbox"/>	8. مدى التزام الشرطة بالقوانين والإجراءات التي تنظم عملها		
<input type="checkbox"/>	9. مدى احترام الشرطة للخصوصية الشخصية		
<input type="checkbox"/>	10. وحدة حماية الأسرة في التعامل مع قضايا العنف ضد المرأة		
<input type="checkbox"/>	11. أداء الشرطة في تعاملها مع الأحداث		
<input type="checkbox"/>	1. عدد القضاة الحاليين العاملين في المحاكم	إلى أي مدى أنت راض عن القضاة فيما يخص:	S05
<input type="checkbox"/>	2. كفاءة القضاة		
<input type="checkbox"/>	3. خبرة القضاة		
<input type="checkbox"/>	4. مؤهلات القضاة		
<input type="checkbox"/>	5. استقلالية القضاة		
<input type="checkbox"/>	6. عدالة القضاة		
<input type="checkbox"/>	1. مؤهلات المحامين	إلى أي مدى أنت راض عن المحامين/المحاميات فيما يخص:	S06
<input type="checkbox"/>	2. كفاءة المحامين		
<input type="checkbox"/>	3. سهولة الوصول إلى المحامين		
<input type="checkbox"/>	4. تكلفة التعاقد مع المحامين		
<input type="checkbox"/>	5. كفاية عدد المحامين في الأراضي الفلسطينية		
<input type="checkbox"/>	6. نزاهة واستقامة المحامين في التعامل		
<input type="checkbox"/>	1. قدرة الوزارة في الدفاع عن استقلالية القضاء	إلى أي مدى أنت راض عن وزارة العدل فيما يخص:	S07
<input type="checkbox"/>	2. قدرة الوزارة في قيادة عملية إصلاح قطاع العدالة		
<input type="checkbox"/>	3. تزويد الأطراف المعنية بالمعلومات المتعلقة بالحقوق القانونية		
<input type="checkbox"/>	4. قدرة الوزارة على ضمان حماية حقوق الفئات الضعيفة		
<input type="checkbox"/>	5. خدمات المساعدة القانونية التي تقدمها الوزارة		
<input type="checkbox"/>	6. قدرة الوزارة في الدفاع عن انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها أطراف إسرائيلية		
<input type="checkbox"/>	7. قدرة الوزارة في الدفاع عن انتهاكات حقوق الإنسان التي تقوم بها الأجهزة الأمنية الفلسطينية		
<input type="checkbox"/>	8. الحصول على كافة الاوراق مصدقة بسهولة		
<input type="checkbox"/>	9. تعامل الوزارة مع الشكاوي المقدمة من قبل المواطنين		
<input type="checkbox"/>	10. الحصول على شهادة عدم المحكومة بسهولة		
<input type="checkbox"/>	11. قدرة الوزارة في دعم وتطوير عملية التشريع الفلسطينية		
<input type="checkbox"/>	1. غير راض ابدا لا	إلى أي مدى أنت راضي عن خدمات وزارة الداخلية بشكل عام:	S07_1
<input type="checkbox"/>	2. غير راض		
<input type="checkbox"/>	3. راض		
<input type="checkbox"/>	4. راض جدا		
<input type="checkbox"/>	5. لا أعرف		
<input type="checkbox"/>	1. المحاكم النظامية	إلى أي مدى لديك معرفة بإجراءات تقديم الدعوى لدى مؤسسات قطاع العدالة والأمن:	S08
<input type="checkbox"/>	2. المحاكم الدينية (الشرعية والكنيسية)		
<input type="checkbox"/>	3. المحاكم العسكرية		
<input type="checkbox"/>	4. النيابة العامة		
<input type="checkbox"/>	5. اجراءات تقديم بلاغ لدى الشرطة المدنية الفلسطينية		
<input type="checkbox"/>	6. قوات الأمن الفلسطينية (الامن الوقائي، المخابرات،...)		
<input type="checkbox"/>	7. وزارة العدل		
<input type="checkbox"/>	8. وزارة الداخلية		

القسم الرابع: الثقة في قطاع العدالة

<input type="checkbox"/>	1. أنك ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية/ جنحوية	هل أنت واثق:	T1
<input type="checkbox"/>	2. أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدك	1. غير واثق بشدة	
<input type="checkbox"/>	3. أنك ستكون قادر على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم	2. غير واثق	
<input type="checkbox"/>	4. أنك ستحصل على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبتها	3. واثق	
<input type="checkbox"/>	5. أنك ستكون قادر على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتجتها	4. واثق بشدة	
<input type="checkbox"/>	6. أن المحاكم الفلسطينية مؤهلة جيداً	5. لا اعرف	
<input type="checkbox"/>	7. أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية		
<input type="checkbox"/>	8. أنه سيتم التعامل معك على قدم المساواة أمام القضاء		
<input type="checkbox"/>	9. أنك ستكون قادر على إيجاد محامي مناسب ومؤهل عندما تحتاج لخدماته		
<input type="checkbox"/>	10. أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية		
<input type="checkbox"/>	11. أنك ستجد حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي		
<input type="checkbox"/>	12. أنه في حال صدر قرار من المحكمة، فإنه سيتم تنفيذه من قبل الشرطة الفلسطينية/ النيابة العامة		
<input type="checkbox"/>	1. الشرطة المدنية الفلسطينية	الى أي مدى تثق بمؤسسات قطاع العدالة:	T2
<input type="checkbox"/>	2. النيابة العامة	1. غير واثق بشدة	
<input type="checkbox"/>	3. نقابة المحامين	2. غير واثق	
<input type="checkbox"/>	4. المحاكم	3. واثق	
<input type="checkbox"/>	5. وزارة العدل في دعم وتعزيز سيادة القانون	4. واثق بشدة	
<input type="checkbox"/>	6. الحكومة الفلسطينية في دعم وتعزيز سيادة القانون	5. لا اعرف	
<input type="checkbox"/>	7. المجلس التشريعي الفلسطيني في تعزيز سيادة القانون		
<input type="checkbox"/>	8. مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية في تعزيز سيادة القانون		
<input type="checkbox"/>	9. السياسيين في دعم وتعزيز سيادة القانون		
<input type="checkbox"/>	10. النظام القضائي ككل		
<input type="checkbox"/>	11. الاحزاب السياسية في دعم وتعزيز سيادة القانون		
<input type="checkbox"/>	12. وزارة الداخلية		
<input type="checkbox"/>	1. الاليات والإجراءات المتبعة في القضايا (سير دعاوي)	خلال 12 شهرا الماضية هل شاركت في ورشات عمل توعوية أو ندوات تثقيفية أو حضرت لقاءات او فعاليات حول موضوع الامن والعدالة في المجالات الآتية:	T3
<input type="checkbox"/>	2. قانون حماية الاسرة وقانون الاحوال الشخصية (مسودات او مشاريع قوانين)	1. نعم	
<input type="checkbox"/>	3. مبادئ حقوق الانسان	2. لا	
<input type="checkbox"/>	4. التشريعات والقوانين الفلسطينية		
<input type="checkbox"/>	5. دور الشرطة الفلسطينية والأجهزة الامنية		
<input type="checkbox"/>	6. قضايا العنف الاسري		
<input type="checkbox"/>	7. أخرى حدد		
<input type="checkbox"/>		هل تعلم بوجود هيئة مكافحة الفساد في فلسطين؟	C01
<input type="checkbox"/>		1. نعم 2. لا (انتهت الاستمارة)	
<input type="checkbox"/>		الى اي مدى تثق بعمل هيئة مكافحة الفساد؟	C02
<input type="checkbox"/>		1. غير واثق بشدة 2. غير واثق 3. واثق 4. واثق بشدة 5. لا اعرف	
<input type="checkbox"/>		الى اي مدى انت راض عن اداء هيئة مكافحة الفساد؟	C03
<input type="checkbox"/>		1. غير راض ابدا 2. غير راض 3. راض 4. راض جدا 5. لا اعرف	

الملحق رقم 2:

الجدول الإحصائية

الجدول 1: طبيعة مؤسسات العدالة والأمن التي كان الجمهور الفلسطيني على تماس معها خلال فترة الإثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة					
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية			
100.0	16.3	83.7	100.0	51.9	1.8	46.3	% النسبة المئوية في المؤسسات *		
7.9	2.6	13.1	7.9	10.7	3.0	6.4	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس **	نعم	الشرطة المدنية الفلسطينية
100.0	52.2	47.8	100.0	37.1	5.1	57.8	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
92.1	97.4	86.9	92.1	89.3	97.0	93.6	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	14.0	86.0	100.0	41.0	2.1	56.9	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	المحاكم النظامية
5.8	1.6	9.8	5.8	6.2	2.5	5.8	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	51.6	48.4	100.0	38.1	5.0	56.9	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
94.2	98.4	90.2	94.2	93.8	97.5	94.2	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	41.3	58.7	100.0	55.5	1.2	43.3	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	المحاكم الشرعية/الكنسية
6.9	5.8	8.0	6.9	10.0	1.7	5.3	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	50.0	50.0	100.0	37.0	5.1	57.9	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
93.1	94.2	92.0	93.1	90.0	98.3	94.7	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	9.4	90.6	100.0	17.3	17.7	65.0	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	المحاكم العسكرية
0.5	0.1	0.9	0.5	0.2	1.7	0.5	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	49.6	50.4	100.0	38.4	4.8	56.8	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
99.5	99.9	99.1	99.5	99.8	98.3	99.5	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	13.4	86.6	100.0	60.2	3.4	36.4	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	السجون
2.0	0.5	3.4	2.0	3.2	1.4	1.3	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	50.1	49.9	100.0	37.9	4.9	57.3	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
98.0	99.5	96.6	98.0	96.8	98.6	98.7	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	8.2	91.8	100.0	52.2	4.3	43.5	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	النيابة العامة
2.2	0.4	4.0	2.2	3.0	2.0	1.7	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	50.3	49.7	100.0	38.0	4.8	57.2	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
97.8	99.6	96.0	97.8	97.0	98.0	98.3	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	13.2	86.8	100.0	21.5	5.4	73.1	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	الأجهزة الأمنية
1.5	0.4	2.5	1.5	0.8	1.6	1.9	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	49.9	50.1	100.0	38.6	4.8	56.6	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
98.5	99.6	97.5	98.5	99.2	98.4	98.1	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	33.2	66.8	100.0	50.5	7.9	41.6	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	وزارة العدل
1.0	0.6	1.3	1.0	1.3	1.6	0.7	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		
100.0	49.6	50.4	100.0	38.2	4.8	57.0	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
99.0	99.4	98.7	99.0	98.7	98.4	99.3	% النسبة المئوية حسب المنطقة الجنس		

** النسبة المئوية المصنفة حسب المنطقة / الجنس يعكس كل من التوزيع حسب المنطقة و الجنس . يجب ان يصل مجموع كل من العمودين الى 100. على سبيل المثال ، ما نسبته 6.4 من الفلسطينيين من سكان الضفة الغربية قد اتصلوا بالشرطة المدنية الفلسطينية في حين لم يتصل 93.6 % منهم بالشرطة.

* النسبة المئوية تعكس التوزيع الخاص لكل مؤسسة. المجموع النهائي يجب ان يصل الى 100. على سبيل المثال ، 46.3 % من أولئك الذين اتصلت الشرطة المدنية الفلسطينية كانوا من سكان الضفة الغربية ، مقابل 1.8 % منهم من سكان القدس الشرقية ، و ما نسبته 51.9 % في قطاع غزة.

الجدول 2: طبيعة مؤسسات العدالة والأمن الاسرائيلية التي كان الجمهور الفلسطيني على تماس معها خلال فترة الإثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة					
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية			
100.0	7.2	92.8	100.0	0.0	13.7	86.3	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	الشرطة الاسرائيلية
40.3	14.1	47.1	40.3	0.0	87.5	37.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	29.5	70.5	100.0	2.0	1.3	96.7	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
59.7	85.9	52.9	59.7	100.0	12.5	62.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	1.8	98.2	100.0	1.1	30.9	68.0	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	المحاكم المدنية
14.2	1.3	17.5	14.2	13.5	69.5	10.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	23.6	76.4	100.0	1.2	2.2	96.6	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
85.8	98.7	82.5	85.8	86.5	30.5	89.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	9.2	90.8	100.0	6.2	34.3	59.5	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	المحاكم العسكرية
13.8	6.2	15.7	13.8	72.3	75.0	8.9	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	22.3	77.7	100.0	0.4	1.8	97.8	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
86.2	93.8	84.3	86.2	27.7	25.0	91.1	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	11.0	89.0	100.0	0.0	44.0	56.0	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	السجون المدنية
10.6	5.7	11.8	10.6	0.0	73.7	6.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	21.6	78.4	100.0	1.3	1.9	96.8	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
89.4	94.3	88.2	89.4	100.0	26.3	93.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	29.5	70.5	100.0	3.9	21.8	74.2	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	السجون العسكرية
21.6	31.2	19.2	21.6	72.3	75.0	17.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	18.0	82.0	100.0	0.4	2.0	97.6	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
78.4	68.8	80.8	78.4	27.7	25.0	82.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	22.1	77.9	100.0	1.7	8.6	89.8	% النسبة المئوية في المؤسسات	نعم	الجيش الاسرائيلي
61.4	66.2	60.2	61.4	86.5	83.7	59.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	18.0	82.0	100.0	0.4	2.7	96.9	% النسبة المئوية في المؤسسات	لا	
38.6	33.8	39.8	38.6	13.5	16.3	40.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		

الجدول 3: طبيعة القضية القانونية التي كان الجمهور الفلسطيني على تماس بشأنها مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينيين خلال الإثني عشر شهراً الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة					
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية			
100.0	5.7	94.3	100.0	23.6	4.0	72.5	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	حادث سير او مخالفة
6.6	1.1	9.4	6.6	3.7	22.4	8.5	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	35.5	64.5	100.0	43.3	1.0	55.7	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
93.4	98.9	90.6	93.4	96.3	77.6	91.5	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	20.5	79.5	100.0	66.6	10.1	23.3	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	سرقة سيارة\ املاك
3.8	2.3	4.6	3.8	6.0	32.8	1.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	34.0	66.0	100.0	41.1	0.8	58.1	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
96.2	97.7	95.4	96.2	94.0	67.2	98.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	16.7	83.3	100.0	50.7	3.3	46.0	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا عنف (اعتداء\ ضرب)
10.3	5.1	12.9	10.3	12.4	29.1	8.3	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	35.4	64.6	100.0	41.0	0.9	58.0	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
89.7	94.9	87.1	89.7	87.6	70.9	91.7	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	0.0	100.0	100.0	52.3	10.6	37.2	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	خلاف على خلفية فكرية أو سياسية
2.5	0.0	3.7	2.5	3.1	22.4	1.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	34.4	65.6	100.0	41.8	0.9	57.3	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
97.5	100.0	96.3	97.5	96.9	77.6	98.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	12.3	87.7	100.0	41.5	11.2	47.4	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	نزاعات الأراضي
2.9	1.1	3.8	2.9	2.9	27.7	2.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	34.1	65.9	100.0	42.0	0.9	57.1	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
97.1	98.9	96.2	97.1	97.1	72.3	97.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	5.5	94.5	100.0	50.6	14.0	35.3	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	نزاعات عمل
1.9	0.3	2.7	1.9	2.3	22.4	1.2	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	34.0	66.0	100.0	41.9	0.9	57.2	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
98.1	99.7	97.3	98.1	97.7	77.6	98.8	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	10.9	89.1	100.0	18.5	11.5	70.0	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا تأمين
2.3	0.7	3.0	2.3	1.0	22.4	2.8	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	34.0	66.0	100.0	42.6	0.9	56.5	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
97.7	99.3	97.0	97.7	99.0	77.6	97.2	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	4.9	95.1	100.0	61.0	3.1	35.9	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا مالية
8.5	1.3	12.2	8.5	12.4	22.4	5.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		
100.0	36.2	63.8	100.0	40.3	1.0	58.8	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
91.5	98.7	87.8	91.5	87.6	77.6	94.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس		

100.0	43.8	56.2	100.0	64.9	21.6	13.4	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا عنف أسري
1.1	1.4	0.9	1.1	1.7	20.4	0.3	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	33.4	66.6	100.0	41.8	0.9	57.3	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
98.9	98.6	99.1	98.9	98.3	79.6	99.7	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	47.0	53.0	100.0	62.7	14.9	22.4	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا حضانة (بعد الطلاق أو الانفصال)
1.6	2.3	1.3	1.6	2.4	20.4	0.6	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	33.3	66.7	100.0	41.7	0.9	57.4	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
98.4	97.7	98.7	98.4	97.6	79.6	99.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	23.4	76.6	100.0	49.6	6.3	44.1	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا ميراث
3.8	2.7	4.4	3.8	4.5	20.4	2.9	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	33.9	66.1	100.0	41.7	1.0	57.3	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
96.2	97.3	95.6	96.2	95.5	79.6	97.1	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	42.7	57.3	100.0	51.4	2.1	46.5	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا الزواج الطلاق
17.0	21.7	14.7	17.0	20.8	30.7	13.9	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	31.6	68.4	100.0	40.1	1.0	58.9	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
83.0	78.3	85.3	83.0	79.2	69.3	86.1	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	49.6	50.4	100.0	60.8	7.3	31.8	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	قضايا نفقة
3.3	4.8	2.5	3.3	4.7	20.4	1.8	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	33.0	67.0	100.0	41.4	1.0	57.6	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
96.7	95.2	97.5	96.7	95.3	79.6	98.2	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	17.9	82.1	100.0	53.2	4.1	42.7	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	زيارة السجون (او مراكز الاصلاح والتأهيل)
6.2	3.3	7.7	6.2	7.9	21.7	4.7	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	34.5	65.5	100.0	41.3	1.0	57.7	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
93.8	96.7	92.3	93.8	92.1	78.3	95.3	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	38.0	62.0	100.0	34.1	1.2	64.7	% النسبة المئوية لنوع القضية	نعم	طلبة خدمة ما
61.5	69.8	57.3	61.5	49.9	60.9	70.1	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		
100.0	26.3	73.7	100.0	54.7	1.2	44.1	% النسبة المئوية لنوع القضية	لا	
38.5	30.2	42.7	38.5	50.1	39.1	29.9	% النسبة المئوية بحسب المنطقة الجنس		

الجدول 4: التوزيع النسبي للصفة القانونية للأشخاص الذين كانوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية خلال الإثني عشر شهراً الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة			الصفة القانونية	
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
100.0	30.0	70.0	100.0	60.8	0.6	38.6	% النسبة المئوية بحسب الصفة القانونية	مقدم الطلب (الشكوى)
13.0	11.7	13.7	13.0	18.8	7.0	8.9	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس	
100.0	9.8	90.2	100.0	51.7	1.2	47.1	% النسبة المئوية بحسب الصفة القانونية	المستجيب
11.4	3.3	15.5	11.4	14.0	11.5	9.5	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس	
100.0	15.1	84.9	100.0	59.6	3.2	37.2	% النسبة المئوية بحسب الصفة القانونية	شاهد
4.3	1.9	5.4	4.3	6.0	11.5	2.8	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس	
100.0	11.6	88.4	100.0	0.0	0.0	100.0	% النسبة المئوية بحسب الصفة القانونية	خبير
0.2	0.1	0.3	0.2	0.0	0.0	0.4	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس	
100.0	24.0	76.0	100.0	55.3	4.2	40.5	% النسبة المئوية بحسب الصفة القانونية	زيارة سجن
2.5	1.8	2.8	2.5	3.3	8.9	1.8	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس	
100.0	40.0	60.0	100.0	34.2	1.0	64.8	% النسبة المئوية بحسب الصفة القانونية	طالب الخدمة
65.6	78.4	59.2	65.6	53.3	57.8	74.9	% النسبة المئوية بحسب المنطقة\الجنس	

الجدول 5: التوزيع النسبي لمستويات رضى الجمهور الفلسطيني عن طريقة تعامل المحكمة الفلسطينية مع القضايا المرفوعة لديها خلال الإثني عشر شهراً الماضية (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
100.0	17.5	82.5	100.0	60.2	2.5	37.3	توزيع بحسب الصفوف	غير راض بشدة
11.4	6.0	14.1	11.4	16.3	24.5	7.5	توزيع بحسب الاعمدة	
100.0	33.2	66.8	100.0	55.0	1.3	43.7	توزيع بحسب الصفوف	غير راض
17.6	17.5	17.7	17.6	23.1	19.4	13.6	توزيع بحسب الاعمدة	
100.0	36.7	63.3	100.0	35.1	1.0	63.9	توزيع بحسب الصفوف	راض
66.5	72.9	63.3	66.5	55.6	54.9	74.8	توزيع بحسب الاعمدة	
100.0	27.7	72.3	100.0	46.9	0.3	52.7	توزيع بحسب الصفوف	راض جدا
4.5	3.7	4.8	4.5	5.0	1.3	4.1	توزيع بحسب الاعمدة	

الجدول 6: مستوى معرفة الجمهور الفلسطيني بكيفية تقديم شكوى بحق القاضي أو النائب العام أو المحامي بسبب إساءة إستعمال السلطة أو الثقة خلال الإثني عشر شهراً الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة			
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية	
8.9	3	14.7	8.9	9.4	3.2	9	نعم، اعرف بشكل كامل
29.5	24	34.9	29.5	30.4	55.1	26.7	نعم، اعرف بشكل جزئي
61.6	73	50.5	61.6	60.2	41.6	64.2	لا اعرف بتاتا
8.1	2.7	13.3	8.1	8.9	2.5	8	نعم، اعرف بشكل كامل
28.9	23.6	34	28.9	30.4	51.7	25.9	نعم، اعرف بشكل جزئي
63.1	73.7	52.7	63.1	60.7	45.8	66.1	لا اعرف بتاتا
11.6	4.5	18.5	11.6	12.6	2.6	11.7	نعم، اعرف بشكل كامل
36.3	30.8	41.7	36.3	39.8	51.5	32.6	نعم، اعرف بشكل جزئي
52.1	64.7	39.8	52.1	47.5	45.9	55.7	لا اعرف بتاتا

الجدول 7: أسباب توجه الأسر الفلسطينية للنظام القضائي عند مواجهة أي نزاع أو خلاف مستقبلي حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
89.4	90.3	88.7	89.4	90.2	98.3	88.2	نعم	المحاكم هي الجهة الشرعية الوحيدة التي من خلالها تحل الخلافات
10.6	9.7	11.3	10.6	9.8	1.7	11.8	لا	
78.5	78.7	78.3	78.5	77.6	77.9	79	نعم	المحاكم قادرة على منع العنف
21.5	21.3	21.7	21.5	22.4	22.1	21	لا	
70.4	70	70.8	70.4	67.2	92.1	70.1	نعم	العدالة مضمونة من خلال اللجوء للمحاكم
29.6	30	29.2	29.6	32.8	7.9	29.9	لا	
41	40.6	41.3	41	37.9	77.4	39.2	نعم	القضاء غير الرسمي أو القبلي غير عادل
59	59.4	58.7	59	62.1	22.6	60.8	لا	
41.2	41.8	40.6	41.2	38.5	74	39.6	نعم	القضاء غير الرسمي أو القبلي غير فعال
58.8	58.2	59.4	58.8	61.5	26	60.4	لا	
77.3	77.9	76.8	77.3	76.1	88.1	76.9	نعم	القوانين واضحة وشاملة وتأخذ بعين الاعتبار كافة الجوانب الأخلاقية
22.7	22.1	23.2	22.7	23.9	11.9	23.1	لا	
60.2	62.5	58.2	60.2	56.4	82.7	60.2	نعم	المحاكم تستطيع ان تتخذ قراراتها في جميع القضايا بدون أي اعتبار لعائلة، أو حزب سياسي أو تنظيم، أو جنس أو عمر
39.8	37.5	41.8	39.8	43.6	17.3	39.8	لا	
32.5	32.2	32.8	32.5	29.5	65.7	31	نعم	عملية المتابعة والتوصل لحل في المحكمة عملية سريعة
67.5	67.8	67.2	67.5	70.5	34.3	69	لا	
68.2	69.8	66.8	68.2	63.7	87.7	68.9	نعم	لدى المحاكم قضاة ذوي كفاءة تمكنهم من تولي قضيتي
31.8	30.2	33.2	31.8	36.3	12.3	31.1	لا	
70.3	74.5	66.7	70.3	65.9	93.8	70.5	نعم	القوانين التي تعمل بها المحاكم مبنية على مبادئ حقوق الإنسان
29.7	25.5	33.3	29.7	34.1	6.2	29.5	لا	

الجدول 8: أسباب عدم توجه الأسر الفلسطينية للنظام القضائي عند مواجهة أي نزاع أو خلاف مستقبلي مع أي جهة كانت خلال الإثني عشر شهراً الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
30.3	23	38.6	30.3	34.5	53	25.2	نعم	لا اتق بالمحاكم
69.7	77	61.4	69.7	65.5	47	74.8	لا	
35.8	27.5	45.1	35.8	38.9	60.3	31.4	نعم	لا أستطيع الحصول على حقوقي من خلال المحاكم
64.2	72.5	54.9	64.2	61.1	39.7	68.6	لا	
78.2	73.8	83.1	78.2	80.7	75.9	76.1	نعم	قضايا المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً للبت فيها
21.8	26.2	16.9	21.8	19.3	24.1	23.9	لا	
59.4	58.1	60.8	59.4	64.7	52.5	55.3	نعم	اللجوء إلى المحاكم مكلف جداً، وهو فوق قدرتي المالية (يشمل أتعاب المحامين)
40.6	41.9	39.2	40.6	35.3	47.5	44.7	لا	
21.3	16.6	26.5	21.3	23.3	51.3	17.5	نعم	القضاء الرسمي فاسد
78.7	83.4	73.5	78.7	76.7	48.7	82.5	لا	
77.7	73.2	82.8	77.7	82.5	73.4	74	نعم	البيات القضاء غير الرسمي أو القبلي أسرع
22.3	26.8	17.2	22.3	17.5	26.6	26	لا	
26	33.2	17.9	26	29	41	22.5	نعم	ليس لدي أدنى معرفة بكيفية تقديم أي شكوى للمحاكم
74	66.8	82.1	74	71	59	77.5	لا	
48.2	57.6	37.6	48.2	55.6	42.1	42.3	نعم	العادات والتقاليد الاجتماعية تمنعني من التقدم بأي شكوى أمام المحاكم
51.8	42.4	62.4	51.8	44.4	57.9	57.7	لا	
12.8	13.8	11.8	12.8	13.5	26.8	11.4	نعم	قد اتعرض للتمييز بسبب جنسي
87.2	86.2	88.2	87.2	86.5	73.2	88.6	لا	
53.4	48.8	58.5	53.4	60.5	66.7	46.3	نعم	القضاء العشائري وغير الرسمي أكثر عدلاً
46.6	51.2	41.5	46.6	39.5	33.3	53.7	لا	

الجدول 9: مدى معرفة ووعي الجمهور الفلسطيني بدور مؤسسات قطاعي العدالة والأمن مدى الاثني عشر شهرا الماضي بحسب المنطقة والجنس (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
21.5	9.1	33.6	21.5	21.5	5.5	22.9	نعم، بشكل كامل	كيف تقيم دعوى ضد شخص أو مؤسسة
46.2	43.2	49.3	46.2	46	60.2	45.2	نعم، بشكل جزئي	
32.2	47.7	17.1	32.2	32.4	34.2	32	لا اعرف أبداً	
9.7	4.4	15	9.7	9.6	3.1	10.4	نعم، بشكل كامل	ما هي حدود صلاحيات المحامين
47.3	43	51.5	47.3	53.5	66.9	41.4	نعم، بشكل جزئي	
43	52.7	33.6	43	36.9	29.9	48.2	لا اعرف أبداً	
13	5.1	20.8	13	15.1	2.3	12.5	نعم، بشكل كامل	ما هي حدود صلاحيات الشرطة
53.8	50.9	56.5	53.8	61.8	72.1	46.8	نعم، بشكل جزئي	
33.2	44	22.7	33.2	23.1	25.6	40.7	لا اعرف أبداً	
7.5	1.9	12.9	7.5	9.2	0.7	6.9	نعم، بشكل كامل	ما هي حدود صلاحيات النيابة العامة
36.9	30.7	43	36.9	42.3	57.1	31.6	نعم، بشكل جزئي	
55.6	67.4	44.1	55.6	48.5	42.2	61.5	لا اعرف أبداً	
7.8	2.8	12.7	7.8	9.7	0.7	7.2	نعم، بشكل كامل	ما هي حدود صلاحيات القضاة
41.9	37.9	45.8	41.9	50.1	58.1	35	نعم، بشكل جزئي	
50.3	59.3	41.5	50.3	40.2	41.2	57.9	لا اعرف أبداً	
5.2	1.7	8.6	5.2	6.1	0.9	5	نعم، بشكل كامل	ما هي مهام وصلاحيات وزارة العدل
30.3	24.9	35.6	30.3	33.4	47	26.8	نعم، بشكل جزئي	
64.5	73.4	55.8	64.5	60.5	52.1	68.2	لا اعرف أبداً	
7.3	3	11.4	7.3	8.5	3.6	6.7	نعم، بشكل كامل	ما هي مهام وصلاحيات نقابة المحامين الفلسطينيين
39.5	33.7	45.1	39.5	45.7	51.5	34.3	نعم، بشكل جزئي	
53.3	63.3	43.4	53.3	45.8	44.8	59	لا اعرف أبداً	

الجدول 10: نظرة الفلسطينيين للعوائق الإسرائيلية التي تعيق تنفيذ مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينيين لعملها خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
90.8	89.5	92.1	90.8	89.2	90.5	91.6	نعم	السلطة غير قادرة على محاسبة إسرائيليين اقترفوا جرم ضمن حدود الأراضي الفلسطينية
5.1	5	5.2	5.1	6.5	2.7	4.6	لا	
0.7	0.7	0.7	0.7	2.3	0.2	0	لا ينطبق*	
3.4	4.8	2.1	3.4	2	6.5	3.9	لا اعرف	
83.3	80.4	86.2	83.3	64.4	91.9	91.5	نعم	الشرطة الفلسطينية بحاجة إلى تسقيح حركتها من أجل الوصول إلى مناطق (ب،ج)
3.2	2.8	3.6	3.2	3.6	1.5	3.1	لا	
7.1	7.8	6.3	7.1	23.4	0.2	0	لا ينطبق	
6.4	9	4	6.4	8.7	6.4	5.4	لا اعرف	
86.6	84.4	88.9	86.6	89.9	90.3	84.9	نعم	الاحتلال الإسرائيلي عطل عمل المجلس التشريعي من خلال اعتقال أعضائه وبالتالي تعطيل الجانب التشريعي للقوانين
4.7	3.5	5.8	4.7	5.9	1.6	4.3	لا	
0.2	0.3	0.2	0.2	0.7	1	0	لا ينطبق	
8.4	11.8	5.1	8.4	3.5	7.1	10.7	لا اعرف	
83.8	81.2	86.3	83.8	73.6	89.5	88.1	نعم	الشرطة الفلسطينية غير قادرة على الوصول إلى المناطق المحصورة خلف الجدار
4.5	4	5	4.5	4.5	3.7	4.6	لا	
5.2	5.2	5.1	5.2	17.2	0	0	لا ينطبق	
6.5	9.5	3.6	6.5	4.7	6.8	7.3	لا اعرف	
63.8	56.1	71.1	63.8	58.3	80.6	65.1	نعم	الملحق القانوني في بروتوكول باريس غير منصف وغير واضح ويخدم الطرف الإسرائيلي على حساب الطرف الفلسطيني
4	4.2	3.9	4	5	4.1	3.6	لا	
0.4	0.3	0.5	0.4	1	0	0.2	لا ينطبق	
31.8	39.3	24.5	31.8	35.7	15.2	31.1	لا اعرف	
72.3	68.2	76.3	72.3	58.4	87	77.7	نعم	السلطة الفلسطينية غير قادرة على إلزام شهود يسكنون مناطق (ب) أو (ج) لحضور جلسات المحكمة
6.7	4.6	8.6	6.7	4.3	3.1	8	لا	
6.8	7.6	6.1	6.8	22.7	0.2	0	لا ينطبق	
14.2	19.6	9.1	14.2	14.5	9.6	14.4	لا اعرف	
83.6	79.7	87.5	83.6	83.9	87.1	83.3	نعم	السلطة الفلسطينية غير قادرة على اعتقال متهمين فلسطينيين هربوا إلى إسرائيل
7.4	7.2	7.7	7.4	8.6	4.1	7.1	لا	
0	0	0.1	0	0.1	0	0	لا ينطبق	
8.9	13.2	4.7	8.9	7.4	8.8	9.6	لا اعرف	

تطبق بعض هذه الاسئلة على قطاع غزة.

الجدول 11: التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن ادار المحاكم الفلسطينية خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
9.7	7.3	12.1	9.7	13.4	9.5	7.2	غير راض ابدا	السرعة التي يتم التوصل فيها إلى الأحكام
42.6	38.5	46.7	42.6	49.0	33.3	39.2	غير راض	
26.5	25.6	27.4	26.5	23.3	42.7	27.3	راض	
0.9	0.8	1.1	0.9	1.3	0.5	0.7	راض جدا	
20.2	27.8	12.7	20.2	12.9	13.9	25.6	لا اعرف	
5.6	3.5	7.7	5.6	6.7	3.9	5.0	غير راض ابدا	فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة
35.8	28.9	42.5	35.8	39.5	34.9	33.4	غير راض	
24.7	22.8	26.5	24.7	22.0	43.0	24.9	راض	
0.8	0.6	0.9	0.8	0.7	1.9	0.7	راض جدا	
33.1	44.1	22.4	33.1	31.1	16.3	35.9	لا اعرف	
6.2	4.5	8.0	6.2	9.3	2.9	4.5	غير راض ابدا	درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء
35.5	30.6	40.4	35.5	44.8	24.6	30.2	غير راض	
32.2	30.5	33.8	32.2	28.6	51.0	33.0	راض	
1.4	0.7	2.0	1.4	1.8	4.3	0.9	راض جدا	
24.7	33.7	15.8	24.7	15.5	17.2	31.4	لا اعرف	
7.4	4.5	10.1	7.4	11.5	5.4	4.8	غير راض ابدا	استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية
34.2	29.2	39.0	34.2	45.0	20.1	28.1	غير راض	
29.6	27.6	31.5	29.6	27.0	44.5	30.1	راض	
1.2	0.6	1.7	1.2	1.3	5.4	0.8	راض جدا	
27.7	38.0	17.6	27.7	15.3	24.7	36.2	لا اعرف	
7.4	5.2	9.5	7.4	11.0	3.3	5.3	غير راض ابدا	استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية
37.0	32.0	41.9	37.0	46.4	27.6	31.5	غير راض	
28.6	26.3	30.9	28.6	27.3	40.8	28.5	راض	
1.5	1.2	1.8	1.5	1.6	6.4	1.1	راض جدا	
25.4	35.2	15.9	25.4	13.7	21.8	33.6	لا اعرف	
4.4	2.4	6.4	4.4	5.6	3.6	3.6	غير راض ابدا	عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم
29.4	25.5	33.2	29.4	38.3	17.6	24.4	غير راض	
41.0	38.9	43.2	41.0	40.4	59.8	39.9	راض	
1.6	1.4	1.8	1.6	1.8	4.1	1.3	راض جدا	
23.5	31.8	15.4	23.5	13.8	14.8	30.8	لا اعرف	
1.2	0.6	1.8	1.2	1.9	0.5	0.9	غير راض ابدا	كفاءة كتبة المحاكم
10.1	7.6	12.5	10.1	13.1	12.7	7.8	غير راض	
37.1	30.6	43.5	37.1	37.1	54.3	35.6	راض	
1.7	1.4	2.0	1.7	1.8	3.1	1.5	راض جدا	
49.9	59.9	40.2	49.9	46.2	29.3	54.2	لا اعرف	

0.8	0.5	1.2	0.8	1.1	0.8	0.6	غير راض ابدا	كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حاليا
10.7	8.2	13.3	10.7	14.6	10.8	8.1	غير راض	
32.2	25.8	38.3	32.2	30.4	51.5	31.7	راض	
2.0	1.6	2.5	2.0	1.9	4.3	1.9	راض جدا	
54.2	63.9	44.8	54.2	51.9	32.7	57.6	لا اعرف	
0.8	0.5	1.1	0.8	1.4	0.1	0.5	غير راض ابدا	المهارات الشخصية لكتبة المحاكم
8.7	6.7	10.6	8.7	12.2	8.7	6.3	غير راض	
34.4	27.1	41.6	34.4	34.4	49.8	33.1	راض	
2.0	1.5	2.5	2.0	1.3	6.8	2.0	راض جدا	
54.1	64.2	44.2	54.1	50.6	34.6	58.1	لا اعرف	
1.5	0.9	2.1	1.5	2.4	0.5	1.0	غير راض ابدا	نظافة وترتيب وجاهزية المحاكم
12.7	9.5	15.9	12.7	15.9	10.7	10.7	غير راض	
48.0	41.5	54.3	48.0	48.4	53.2	47.3	راض	
2.5	2.0	2.9	2.5	1.8	6.2	2.6	راض جدا	
35.3	46.1	24.8	35.3	31.5	29.4	38.4	لا اعرف	
1.6	0.9	2.3	1.6	2.4	1.1	1.1	غير راض ابدا	الإشارات الإرشادية داخل المحاكم
11.8	7.8	15.7	11.8	12.6	11.5	11.3	غير راض	
43.6	37.6	49.5	43.6	44.9	43.4	42.8	راض	
2.3	1.7	2.9	2.3	1.7	5.5	2.4	راض جدا	
40.7	52.0	29.6	40.7	38.5	38.5	42.4	لا اعرف	
2.9	1.9	4.0	2.9	2.5	0.9	3.4	غير راض ابدا	تنظيم مواعيد جلسات المحاكم
16.9	12.5	21.3	16.9	16.2	13.3	17.8	غير راض	
38.4	34.4	42.2	38.4	43.7	49.6	33.8	راض	
1.6	1.1	2.1	1.6	1.3	6.6	1.4	راض جدا	
40.1	50.1	30.4	40.1	36.4	29.6	43.5	لا اعرف	
2.7	2.0	3.3	2.7	2.8	0.4	2.8	غير راض ابدا	نظام الطابور داخل المحاكم
19.8	13.6	25.9	19.8	21.0	18.6	19.2	غير راض	
33.6	29.0	38.1	33.6	35.6	41.2	31.6	راض	
1.5	1.2	1.8	1.5	1.3	7.1	1.1	راض جدا	
42.4	54.2	30.8	42.4	39.3	32.6	45.3	لا اعرف	
2.2	1.5	2.8	2.2	1.8	7.0	2.0	غير راض ابدا	الشعور بالأمان داخل قاعات المحاكم
13.4	10.6	16.1	13.4	15.3	11.8	12.2	غير راض	
50.8	45.4	56.1	50.8	55.2	55.3	47.5	راض	
3.7	2.7	4.7	3.7	4.4	6.3	3.1	راض جدا	
29.9	39.8	20.3	29.9	23.3	19.6	35.2	لا اعرف	
1.5	0.9	2.1	1.5	1.9	1.7	1.3	غير راض ابدا	خدمات الاستعلامات في المحاكم
10.0	6.6	13.2	10.0	11.6	12.1	8.7	غير راض	
47.5	41.4	53.4	47.5	49.0	44.0	46.8	راض	
2.2	1.1	3.3	2.2	2.0	3.9	2.2	راض جدا	
38.8	49.9	28.0	38.8	35.5	38.3	41.1	لا اعرف	

0.7	0.6	0.8	0.7	1.3	0.0	0.4	غير راض ابدا	سهولة الوصول الى المحاكم
6.2	5.5	6.9	6.2	6.9	7.0	5.7	غير راض	
65.6	59.8	71.2	65.6	68.0	63.3	64.1	راض	
9.3	8.9	9.6	9.3	10.8	13.4	7.9	راض جدا	
18.3	25.2	11.5	18.3	13.0	16.3	22.0	لا اعرف	
4.9	3.8	6.0	4.9	6.9	3.1	3.8	غير راض ابدا	تهيئة المحاكم لذوي الاعاقة
20.5	14.8	26.1	20.5	24.2	9.2	19.0	غير راض	
24.9	21.7	28.0	24.9	24.5	44.6	23.5	راض	
1.4	1.2	1.5	1.4	1.0	5.0	1.3	راض جدا	
48.3	58.4	38.4	48.3	43.4	38.1	52.5	لا اعرف	
1.8	0.9	2.6	1.8	2.5	0.9	1.4	غير راض ابدا	كفاءة القضاة
13.1	9.7	16.4	13.1	18.0	8.5	10.2	غير راض	
41.3	36.4	46.0	41.3	44.2	58.8	37.8	راض	
2.2	1.7	2.6	2.2	1.8	5.8	2.1	راض جدا	
41.7	51.2	32.4	41.7	33.5	26.0	48.6	لا اعرف	
1.3	0.5	2.0	1.3	1.7	0.7	1.0	غير راض ابدا	وجود قضاة مختصون في القضايا الاجتماعية
10.1	6.4	13.7	10.1	13.5	6.8	8.1	غير راض	
40.4	37.7	43.1	40.4	43.5	52.5	37.4	راض	
2.0	1.3	2.6	2.0	1.7	8.5	1.6	راض جدا	
46.2	54.0	38.6	46.2	39.6	31.5	52.0	لا اعرف	

الجدول 12: التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أداء المحاكم الشرعية الفلسطينية خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
5.4	4.6	6.3	5.4	7.3	8.3	3.9	غير راض ابدا	السرعة التي يتم التوصل فيها إلى الأحكام
34.3	31.8	36.9	34.3	39.9	31.0	30.9	غير راض	
37.4	35.1	39.7	37.4	38.0	46.4	36.3	راض	
1.5	1.2	1.9	1.5	2.1	0.2	1.3	راض جدا	
21.3	27.4	15.3	21.3	12.7	14.2	27.7	لا اعرف	
3.9	2.8	5.0	3.9	4.5	3.7	3.5	غير راض ابدا	فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة
30.1	25.4	34.6	30.1	33.4	33.6	27.5	غير راض	
31.5	28.1	34.9	31.5	31.7	44.7	30.2	راض	
1.2	1.0	1.4	1.2	1.6	1.4	0.9	راض جدا	
33.3	42.8	24.1	33.3	28.7	16.5	37.9	لا اعرف	
4.8	3.3	6.4	4.8	7.6	2.9	3.2	غير راض ابدا	درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء
29.2	26.3	31.9	29.2	37.6	23.8	23.9	غير راض	
38.6	36.2	41.0	38.6	37.3	53.0	38.3	راض	
2.0	1.3	2.6	2.0	2.6	4.3	1.3	راض جدا	
25.4	32.9	18.1	25.4	14.9	16.0	33.3	لا اعرف	
5.1	3.2	7.0	5.1	8.2	3.3	3.2	غير راض ابدا	استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية
29.2	25.9	32.5	29.2	40.1	20.0	22.7	غير راض	
35.6	31.9	39.2	35.6	34.8	44.3	35.4	راض	
1.6	1.0	2.1	1.6	1.8	5.6	1.1	راض جدا	
28.5	38.0	19.2	28.5	15.2	26.8	37.6	لا اعرف	
6.0	4.0	8.1	6.0	8.7	3.4	4.4	غير راض ابدا	استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية
31.5	28.7	34.2	31.5	41.0	24.5	25.7	غير راض	
33.9	30.3	37.5	33.9	33.9	42.8	33.2	راض	
2.0	1.6	2.3	2.0	2.5	6.3	1.3	راض جدا	
26.6	35.4	17.9	26.6	13.9	23.0	35.4	لا اعرف	
2.7	1.4	3.9	2.7	3.5	2.4	2.1	غير راض ابدا	عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم
23.3	21.4	25.1	23.3	32.2	14.6	18.0	غير راض	
47.6	44.2	50.9	47.6	47.8	64.2	46.1	راض	
2.2	2.0	2.4	2.2	2.9	3.9	1.6	راض جدا	
24.2	31.0	17.6	24.2	13.5	14.8	32.2	لا اعرف	
0.9	0.5	1.4	0.9	1.2	0.3	0.8	غير راض ابدا	كفاءة كتبة المحاكم
8.8	6.9	10.7	8.8	11.6	12.4	6.7	غير راض	
38.0	31.5	44.2	38.0	39.1	53.6	35.9	راض	
2.2	1.5	2.8	2.2	2.6	3.6	1.8	راض جدا	
50.1	59.5	40.9	50.1	45.5	30.1	54.9	لا اعرف	
0.7	0.3	1.2	0.7	0.9	0.4	0.7	غير راض ابدا	كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حاليا
10.2	7.9	12.4	10.2	14.2	10.7	7.5	غير راض	
32.7	26.6	38.8	32.7	31.8	49.9	31.9	راض	
2.2	1.7	2.7	2.2	2.3	4.4	2.0	راض جدا	
54.1	63.4	45.0	54.1	50.9	34.6	58.0	لا اعرف	
0.7	0.5	1.0	0.7	1.1	0.4	0.5	غير راض ابدا	لمهارات الشخصية لكتبة المحاكم
8.4	6.7	10.0	8.4	11.7	8.8	6.1	غير راض	
35.0	27.7	42.2	35.0	36.1	48.9	33.1	راض	
2.3	2.0	2.6	2.3	2.0	7.5	2.1	راض جدا	
53.6	63.1	44.2	53.6	49.1	34.5	58.2	لا اعرف	
1.7	1.2	2.3	1.7	2.1	0.4	1.6	غير راض ابدا	نظافة وترتيب وجاهزية المحاكم
11.8	8.8	14.7	11.8	14.7	9.9	10.0	غير راض	
49.8	44.5	54.9	49.8	51.3	56.2	48.2	راض	
2.7	2.3	3.2	2.7	2.9	5.4	2.4	راض جدا	
33.9	43.2	24.9	33.9	29.0	28.1	37.8	لا اعرف	

1.5	0.9	2.0	1.5	2.1	0.8	1.1	غير راض ابدا	الإشارات الإرشادية داخل المحاكم
11.0	7.6	14.2	11.0	12.1	11.3	10.2	غير راض	
45.0	39.7	50.1	45.0	48.1	44.4	42.9	راض	
2.6	1.9	3.2	2.6	2.3	5.1	2.5	راض جدا	
40.0	49.8	30.5	40.0	35.4	38.4	43.3	لا اعرف	
1.6	1.1	2.2	1.6	1.6	1.3	1.7	غير راض ابدا	تنظيم مواعيد جلسات المحاكم
14.4	11.1	17.6	14.4	14.6	12.9	14.4	غير راض	
41.3	37.0	45.4	41.3	46.3	48.3	37.3	راض	
1.9	1.3	2.5	1.9	1.7	8.0	1.5	راض جدا	
40.8	49.5	32.3	40.8	35.8	29.5	45.1	لا اعرف	
2.2	1.8	2.6	2.2	2.2	1.2	2.3	غير راض ابدا	نظام الطابور داخل المحاكم
18.0	13.3	22.5	18.0	18.9	15.3	17.6	غير راض	
33.1	28.6	37.5	33.1	36.7	41.4	29.9	راض	
4.3	3.5	5.0	4.3	4.0	8.7	4.1	راض جدا	
42.5	52.7	32.4	42.5	38.1	33.5	46.1	لا اعرف	
1.7	1.1	2.3	1.7	1.2	8.2	1.4	غير راض ابدا	لشعور بالأمان داخل قاعات المحاكم
11.1	9.5	12.7	11.1	13.6	13.2	9.3	غير راض	
53.1	48.5	57.6	53.1	57.7	53.5	50.1	راض	
4.3	3.2	5.4	4.3	5.8	5.3	3.2	راض جدا	
29.8	37.7	22.1	29.8	21.8	19.9	36.0	لا اعرف	
1.2	0.5	1.8	1.2	1.5	2.2	0.9	غير راض ابدا	خدمات الاستعلامات في المحاكم
9.4	6.7	12.2	9.4	10.9	11.7	8.2	غير راض	
48.1	42.4	53.7	48.1	51.0	44.4	46.5	راض	
2.4	1.7	3.2	2.4	2.8	3.8	2.1	راض جدا	
38.8	48.7	29.1	38.8	33.8	37.8	42.3	لا اعرف	
0.4	0.3	0.5	0.4	0.8	0.0	0.2	غير راض ابدا	سهولة الوصول الى المحاكم
5.7	5.1	6.3	5.7	5.9	6.9	5.4	غير راض	
66.7	61.5	71.7	66.7	69.8	62.8	64.9	راض	
9.7	9.4	10.0	9.7	11.6	14.2	8.0	راض جدا	
17.5	23.6	11.6	17.5	11.9	16.1	21.5	لا اعرف	
5.1	4.0	6.1	5.1	7.0	2.8	4.0	غير راض ابدا	تهيئة المحاكم لذوي الاعاقة
20.1	15.2	24.8	20.1	23.5	9.5	18.6	غير راض	
24.9	21.8	27.9	24.9	25.6	44.1	22.8	راض	
1.5	1.3	1.7	1.5	1.3	5.5	1.3	راض جدا	
48.5	57.7	39.5	48.5	42.7	38.0	53.3	لا اعرف	
1.3	0.6	2.0	1.3	2.0	0.9	0.9	غير راض ابدا	كفاءة القضاة
10.9	8.5	13.2	10.9	14.8	8.8	8.4	غير راض	
44.1	39.1	49.0	44.1	49.2	57.4	39.5	راض	
2.7	2.1	3.2	2.7	2.5	6.6	2.5	راض جدا	
41.0	49.6	32.7	41.0	31.5	26.3	48.7	لا اعرف	
1.0	0.5	1.5	1.0	1.4	0.6	0.7	غير راض ابدا	وجود قضاة مختصون في القضايا الاجتماعية
9.1	6.1	12.1	9.1	12.2	6.7	7.3	غير راض	
41.9	38.8	45.0	41.9	46.0	53.8	38.1	راض	
2.3	1.8	2.9	2.3	2.3	7.3	2.0	راض جدا	
45.6	52.9	38.6	45.6	38.2	31.5	51.9	لا اعرف	

الجدول 13: التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أداء النيابة العامة الفلسطينية خلال الأثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
2.8	1.7	4.0	2.8	3.5	4.8	2.2	غير راض ابدا	الشكاوي المقدمة من قبل المواطنين
20.7	16.8	24.5	20.7	27.0	19.3	16.6	غير راض	
41.4	38.0	44.7	41.4	47.0	43.2	37.5	راض	
1.6	1.2	1.9	1.6	1.7	4.0	1.3	راض جدا	
33.5	42.3	24.9	33.5	20.8	28.8	42.4	لا اعرف	
2.4	1.1	3.6	2.4	3.0	5.0	1.7	غير راض ابدا	تحريك الدعوى الجنائية
18.6	15.3	21.9	18.6	24.6	15.5	14.9	غير راض	
38.8	34.9	42.6	38.8	43.9	44.3	34.9	راض	
1.4	1.1	1.8	1.4	1.5	4.0	1.1	راض جدا	
38.8	47.6	30.1	38.8	26.9	31.1	47.4	لا اعرف	
2.3	1.4	3.2	2.3	3.5	3.8	1.3	غير راض ابدا	الإجراءات المتخذة عند تنفيذ أي تحقيق
17.3	14.0	20.6	17.3	22.9	15.3	13.8	غير راض	
41.2	36.6	45.7	41.2	47.4	45.6	36.6	راض	
1.6	1.2	2.1	1.6	1.8	4.1	1.3	راض جدا	
37.5	46.8	28.5	37.5	24.3	31.3	47.0	لا اعرف	
3.5	1.7	5.3	3.5	5.4	3.2	2.3	غير راض ابدا	نزاهة واستقلالية النيابة العامة
22.4	19.0	25.8	22.4	30.6	16.0	17.5	غير راض	
35.8	32.8	38.8	35.8	38.5	48.7	33.0	راض	
1.7	1.3	2.0	1.7	2.0	3.7	1.3	راض جدا	
36.5	45.1	28.2	36.5	23.6	28.4	46.0	لا اعرف	
2.8	1.7	3.7	2.8	4.7	2.7	1.4	غير راض ابدا	احترام النيابة للخصوصية الشخصية
17.7	12.9	22.3	17.7	23.4	15.4	14.0	غير راض	
42.5	39.8	45.2	42.5	46.0	50.4	39.5	راض	
1.9	1.4	2.4	1.9	2.2	3.6	1.5	راض جدا	
35.2	44.2	26.4	35.2	23.7	28.0	43.5	لا اعرف	
1.9	0.9	3.0	1.9	2.9	3.6	1.1	غير راض ابدا	كفاءة أعضاء النيابة العامة.
16.3	12.2	20.2	16.3	21.8	11.8	12.9	غير راض	
39.9	36.6	43.1	39.9	44.3	52.3	35.9	راض	
1.5	0.8	2.2	1.5	1.7	2.3	1.4	راض جدا	
40.4	49.5	31.5	40.4	29.3	30.0	48.7	لا اعرف	
2.0	1.1	2.9	2.0	3.4	3.2	1.0	غير راض ابدا	احترام الخصوصية في التحقيق مع النساء والأطفال
14.4	10.9	17.8	14.4	18.4	12.7	11.9	غير راض	
43.3	40.3	46.2	43.3	48.9	50.0	38.9	راض	
2.5	1.9	3.0	2.5	2.9	5.1	1.9	راض جدا	
37.8	45.7	30.1	37.8	26.4	29.0	46.3	لا اعرف	

الجدول 14: التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أداء الشرطة المدنية الفلسطينية خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
2.5	1.5	3.5	2.5	3.7	3.8	1.5	غير راض ابدا	فعالية الشرطة في تطبيق القرارات الصادرة عن المحاكم
17.7	14.1	21.2	17.7	20.8	13.9	15.9	غير راض	
57.2	56.3	58.0	57.2	59.7	58.9	55.3	راض	
4.6	3.4	5.8	4.6	5.6	2.9	4.1	راض جدا	
18.0	24.7	11.5	18.0	10.2	20.5	23.1	لا اعرف	
1.5	1.2	1.8	1.5	2.0	2.9	1.0	غير راض ابدا	سهولة الاتصال بالشرطة من خلال الهاتف
10.8	9.6	11.9	10.8	10.5	10.9	11.0	غير راض	
67.3	67.3	67.3	67.3	68.6	60.4	67.0	راض	
10.1	8.1	12.0	10.1	13.9	4.8	8.0	راض جدا	
10.3	13.7	7.0	10.3	5.1	20.9	13.0	لا اعرف	
4.2	3.8	4.6	4.2	3.7	10.3	4.0	غير راض ابدا	كفاية عدد مراكز الشرطة في المنطقة التي تسكنها
23.1	21.4	24.8	23.1	24.5	15.0	22.9	غير راض	
58.1	57.8	58.3	58.1	60.0	53.8	57.2	راض	
6.3	4.7	7.9	6.3	7.6	3.2	5.6	راض جدا	
8.3	12.3	4.5	8.3	4.3	17.5	10.3	لا اعرف	
2.9	1.5	4.1	2.9	2.8	3.6	2.8	غير راض ابدا	جدية الشرطة في التعامل مع طلبات المساعدة المقدمة إليها
20.0	17.0	22.9	20.0	22.7	13.2	18.7	غير راض	
61.3	62.0	60.5	61.3	63.9	57.9	59.7	راض	
5.0	4.1	5.9	5.0	6.2	5.5	4.1	راض جدا	
10.9	15.3	6.6	10.9	4.3	19.7	14.6	لا اعرف	
3.1	1.8	4.4	3.1	2.5	1.5	3.6	غير راض ابدا	سرعة استجابة الشرطة لطلبات المساعدة المقدمة إليها
22.1	18.5	25.7	22.1	21.3	11.0	23.6	غير راض	
58.1	59.1	57.1	58.1	62.4	63.8	54.7	راض	
6.6	6.0	7.2	6.6	9.5	4.9	4.8	راض جدا	
10.1	14.6	5.6	10.1	4.2	18.9	13.2	لا اعرف	
6.0	4.0	7.9	6.0	6.8	6.1	5.4	غير راض ابدا	قدرة الشرطة على اعتقال أي شخص أياً كان وفي أي مكان
29.2	25.3	32.9	29.2	24.9	19.4	32.8	غير راض	
51.0	52.4	49.6	51.0	58.7	52.6	45.6	راض	
4.0	3.4	4.6	4.0	6.2	3.9	2.5	راض جدا	
9.9	14.8	5.1	9.9	3.3	18.0	13.7	لا اعرف	
2.6	1.4	3.8	2.6	3.1	2.0	2.3	غير راض ابدا	كفاءة وفعالية التحقيقات التي تقوم بها الشرطة
21.5	17.6	25.2	21.5	25.1	11.7	19.8	غير راض	
57.4	56.4	58.3	57.4	58.0	63.9	56.4	راض	
3.4	3.0	3.8	3.4	4.5	5.2	2.5	راض جدا	
15.1	21.5	8.9	15.1	9.2	17.2	18.9	لا اعرف	
3.0	1.7	4.3	3.0	4.5	2.1	2.1	غير راض ابدا	مدى التزام الشرطة بالقوانين والإجراءات التي تنظم عملها
21.6	18.2	25.0	21.6	25.2	17.1	19.6	غير راض	
56.5	55.6	57.2	56.5	56.0	56.0	56.8	راض	
3.5	3.0	4.0	3.5	3.8	3.5	3.2	راض جدا	
15.4	21.5	9.5	15.4	10.5	21.3	18.2	لا اعرف	

3.4	2.1	4.7	3.4	5.7	0.5	2.2	غير راض ابدا	مدى احترام الشرطة للخصوصية الشخصية
20.4	17.2	23.6	20.4	27.4	8.7	16.7	غير راض	
57.2	55.9	58.6	57.2	52.9	64.2	59.6	راض	
3.8	3.7	3.8	3.8	4.4	8.9	2.9	راض جدا	
15.1	21.1	9.3	15.1	9.6	17.7	18.6	لا اعرف	
1.6	1.1	2.0	1.6	2.4	1.6	1.0	غير راض ابدا	وحدة حماية الاسرة في التعامل مع قضايا العنف ضد المرأة
15.9	14.4	17.5	15.9	19.2	10.9	14.1	غير راض	
52.2	50.3	54.1	52.2	48.7	64.8	53.5	راض	
2.7	2.3	3.1	2.7	3.5	2.8	2.1	راض جدا	
27.6	31.9	23.3	27.6	26.1	19.8	29.2	لا اعرف	
2.1	1.3	2.8	2.1	2.8	0.6	1.6	غير راض ابدا	أداء الشرطة في تعاملها مع الأحداث
16.6	13.4	19.7	16.6	21.3	8.7	14.1	غير راض	
49.8	46.8	52.8	49.8	49.0	62.1	49.4	راض	
2.9	2.3	3.6	2.9	3.5	7.1	2.2	راض جدا	
28.6	36.3	21.0	28.6	23.4	21.6	32.6	لا اعرف	

الجدول 15: التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أداء القضاة خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
1.4	0.7	2.1	1.4	2.0	1.0	1.1	غير راض أبدا	عدد القضاة الحاليين العاملين في المحاكم
12.4	9.4	15.4	12.4	17.4	10.1	9.3	غير راض	
34.8	30.9	38.6	34.8	32.4	55.7	34.7	راض	
1.6	1.2	1.9	1.6	1.6	3.4	1.4	راض جدا	
49.8	57.7	42.1	49.8	46.8	29.9	53.5	لا اعرف	
1.3	0.8	1.9	1.3	2.0	1.0	0.9	غير راض أبدا	كفاءة القضاة
12.7	9.1	16.2	12.7	17.5	7.8	9.8	غير راض	
42.2	38.0	46.3	42.2	43.5	59.5	39.9	راض	
1.9	1.8	2.1	1.9	2.3	5.6	1.3	راض جدا	
41.9	50.4	33.5	41.9	34.6	26.0	48.1	لا اعرف	
1.3	0.6	1.9	1.3	1.9	0.9	0.9	غير راض أبدا	خبرة القضاة
12.3	9.1	15.6	12.3	17.6	8.4	9.2	غير راض	
42.2	38.2	46.0	42.2	44.6	59.1	39.1	راض	
2.1	1.6	2.6	2.1	1.9	5.3	2.0	راض جدا	
42.1	50.5	33.8	42.1	34.0	26.2	48.8	لا اعرف	
1.0	0.5	1.6	1.0	1.7	0.3	0.7	غير راض أبدا	مؤهلات القضاة
10.5	8.2	12.8	10.5	14.1	8.0	8.3	غير راض	
41.8	37.4	46.1	41.8	45.9	61.7	37.3	راض	
2.0	1.7	2.3	2.0	1.8	3.3	2.0	راض جدا	
44.6	52.1	37.3	44.6	36.4	26.7	51.7	لا اعرف	
2.8	1.4	4.1	2.8	4.4	0.3	1.9	غير راض أبدا	استقلالية القضاة
19.7	15.0	24.2	19.7	26.0	8.9	16.3	غير راض	
36.1	33.4	38.6	36.1	38.0	56.8	33.0	راض	
1.8	1.1	2.5	1.8	2.5	4.5	1.2	راض جدا	
39.7	49.0	30.5	39.7	29.1	29.5	47.7	لا اعرف	
2.5	1.0	3.9	2.5	3.4	0.8	2.0	غير راض أبدا	عدالة القضاة
18.3	14.6	21.8	18.3	24.5	9.5	14.8	غير راض	
41.6	38.8	44.4	41.6	43.7	53.1	39.2	راض	
1.8	1.3	2.2	1.8	1.9	7.0	1.3	راض جدا	
35.9	44.3	27.6	35.9	26.5	29.6	42.7	لا اعرف	

الجدول 16: التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أداء المحامين خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
1.5	0.9	2.2	1.5	1.7	0.9	1.5	غير راض ابدا	مؤهلات المحامين
14.3	11.6	16.9	14.3	16.0	7.4	13.7	غير راض	
53.2	50.7	55.7	53.2	57.9	62.5	49.2	راض	
2.7	1.9	3.5	2.7	3.2	3.5	2.3	راض جدا	
28.3	35.0	21.8	28.3	21.3	25.6	33.3	لا اعرف	
1.5	0.8	2.1	1.5	1.4	0.1	1.6	غير راض ابدا	كفاءة المحامين
17.6	14.3	20.7	17.6	20.7	9.8	16.1	غير راض	
51.7	49.3	54.1	51.7	56.8	62.3	47.5	راض	
2.4	1.8	3.0	2.4	2.2	2.6	2.5	راض جدا	
26.8	33.7	20.1	26.8	18.9	25.1	32.3	لا اعرف	
0.7	0.8	0.6	0.7	1.0	0.6	0.5	غير راض ابدا	سهولة الوصول إلى المحامين
6.0	5.5	6.5	6.0	6.8	7.7	5.3	غير راض	
67.0	64.1	69.9	67.0	71.3	65.5	64.3	راض	
10.3	8.4	12.3	10.3	11.5	4.3	10.1	راض جدا	
15.9	21.2	10.8	15.9	9.4	21.9	19.8	لا اعرف	
13.1	11.1	15.1	13.1	16.1	10.8	11.3	غير راض ابدا	تكلفة التعاقد مع المحامين
39.0	37.8	40.2	39.0	44.4	22.1	36.8	غير راض	
26.2	23.0	29.3	26.2	24.7	38.5	26.1	راض	
1.3	1.0	1.6	1.3	0.9	3.6	1.4	راض جدا	
20.4	27.1	13.8	20.4	13.9	25.1	24.3	لا اعرف	
0.6	0.6	0.7	0.6	0.6	1.6	0.5	غير راض ابدا	كفاية عدد المحامين في الأراضي الفلسطينية
8.0	7.6	8.3	8.0	9.7	9.2	6.7	غير راض	
52.2	48.6	55.7	52.2	50.7	60.7	52.5	راض	
19.4	16.6	22.1	19.4	23.0	6.6	18.0	راض جدا	
19.8	26.7	13.1	19.8	16.0	21.8	22.3	لا اعرف	
6.5	4.3	8.7	6.5	6.8	1.2	6.8	غير راض ابدا	كفاءة المحامين في التعامل مع قضاياهم
30.8	26.6	34.8	30.8	34.6	13.6	29.6	غير راض	
37.9	37.4	38.5	37.9	41.1	58.3	34.1	راض	
1.6	0.9	2.4	1.6	1.1	3.8	1.8	راض جدا	
23.2	30.8	15.7	23.2	16.4	23.0	27.7	لا اعرف	

الجدول 17: التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أداء وزارة العدل الفلسطينية خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
1.6	0.7	2.4	1.6	2.5	0.6	1.0	غير راض ابدا	قدرة الوزارة في الدفاع عن استقلالية القضاء
12.8	9.1	16.4	12.8	16.8	7.5	10.5	غير راض	
31.2	27.8	34.5	31.2	32.9	48.4	28.5	راض	
1.3	0.7	1.9	1.3	1.1	4.4	1.2	راض جدا	
53.2	61.7	44.9	53.2	46.8	39.1	58.7	لا اعرف	
1.5	0.7	2.2	1.5	2.3	0.4	1.0	غير راض ابدا	قدرة الوزارة في قيادة عملية إصلاح قطاع العدالة
13.6	9.8	17.3	13.6	18.3	8.7	10.8	غير راض	
29.9	26.3	33.4	29.9	30.9	43.7	28.1	راض	
1.1	0.5	1.6	1.1	1.0	3.4	0.9	راض جدا	
53.9	62.7	45.4	53.9	47.4	43.9	59.2	لا اعرف	
1.4	0.6	2.1	1.4	1.9	1.6	1.0	غير راض ابدا	تزويد الأطراف المعنية بالمعلومات المتعلقة بالحقوق القانونية
12.6	9.2	16.0	12.6	17.1	10.7	9.7	غير راض	
29.9	26.3	33.5	29.9	31.1	38.4	28.4	راض	
1.6	1.6	1.7	1.6	1.9	4.4	1.3	راض جدا	
54.5	62.4	46.8	54.5	48.0	44.9	59.7	لا اعرف	
2.4	1.3	3.5	2.4	3.8	1.4	1.5	غير راض ابدا	قدرة الوزارة على ضمان حماية حقوق الفئات الضعيفة
16.8	13.5	20.0	16.8	22.4	10.8	13.5	غير راض	
29.3	26.5	32.0	29.3	29.9	47.5	27.3	راض	
1.3	1.0	1.6	1.3	1.1	2.5	1.4	راض جدا	
50.2	57.7	42.9	50.2	42.8	37.8	56.3	لا اعرف	
1.5	0.7	2.2	1.5	2.1	1.6	1.0	غير راض ابدا	خدمات المساعدة القانونية التي تقدمها الوزارة
13.9	10.6	17.1	13.9	18.6	8.5	11.2	غير راض	
29.4	25.4	33.2	29.4	29.7	40.0	28.2	راض	
1.5	1.4	1.6	1.5	1.7	8.5	0.8	راض جدا	
53.8	61.8	45.9	53.8	47.9	41.4	58.8	لا اعرف	
12.8	10.1	15.3	12.8	23.5	9.8	5.8	غير راض ابدا	قدرة الوزارة في الدفاع عن انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها اطراف اسرائيلية
19.6	17.1	22.0	19.6	24.0	19.4	16.7	غير راض	
21.2	18.8	23.6	21.2	16.7	33.7	23.2	راض	
0.9	1.0	0.8	0.9	0.8	1.7	0.9	راض جدا	
45.6	53.0	38.4	45.6	35.1	35.4	53.5	لا اعرف	
6.0	4.2	7.6	6.0	9.7	9.5	3.2	غير راض ابدا	قدرة الوزارة في الدفاع عن انتهاكات حقوق الإنسان التي تقوم بها الأجهزة الأمنية الفلسطينية
19.5	15.8	23.1	19.5	27.7	16.1	14.3	غير راض	
26.0	23.5	28.4	26.0	22.8	35.8	27.3	راض	
0.8	0.6	1.0	0.8	0.7	3.3	0.7	راض جدا	
47.7	55.8	39.9	47.7	39.3	35.3	54.5	لا اعرف	
2.2	2.0	2.4	2.2	3.6	1.8	1.3	غير راض ابدا	الحصول على كافة الاوراق مصدقة بسهولة
15.6	12.3	18.9	15.6	19.4	13.3	13.3	غير راض	
33.1	28.7	37.4	33.1	32.3	48.9	32.4	راض	
1.8	1.4	2.2	1.8	1.6	3.5	1.8	راض جدا	
47.2	55.6	39.1	47.2	43.2	32.4	51.2	لا اعرف	
1.7	1.1	2.3	1.7	2.6	1.7	1.2	غير راض ابدا	تعامل الوزارة مع الشكاوي المقدمة من قبل المواطنين
15.1	11.4	18.8	15.1	20.7	16.4	11.3	غير راض	
31.2	27.5	34.9	31.2	31.0	44.3	30.2	راض	
1.0	0.9	1.1	1.0	0.8	1.9	1.0	راض جدا	
51.0	59.1	43.0	51.0	44.9	35.7	56.3	لا اعرف	
1.5	1.3	1.7	1.5	2.2	1.4	1.1	غير راض ابدا	لحصول على شهادة عدم المحكومية بسهولة
14.0	10.7	17.2	14.0	17.0	12.6	12.1	غير راض	
31.1	25.2	36.8	31.1	30.9	46.2	29.9	راض	
1.4	1.2	1.6	1.4	1.5	3.1	1.1	راض جدا	
52.0	61.6	42.7	52.0	48.4	36.8	55.8	لا اعرف	

1.8	0.8	2.8	1.8	2.5	1.9	1.3	غير راض أبدا	قدرة الوزارة في دعم وتطوير عملية التشريع الفلسطينية
14.7	10.9	18.5	14.7	21.2	13.2	10.5	غير راض	
27.5	23.4	31.5	27.5	26.4	39.0	27.3	راض	
0.9	0.9	1.0	0.9	0.9	3.2	0.8	راض جدا	
55.0	64.0	46.2	55.0	49.0	42.7	60.1	لا اعرف	

الجدول 18: التوزيع النسبي لمستويات الثقة ببدء مؤسسات العدالة والأمن خلال الاثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
6.1	4.5	7.7	6.1	9.2	3.8	4.2	غير واثق بشدة	أنت ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية/ جنحوية
32.9	29.9	35.8	32.9	38.8	24.5	29.6	غير واثق	
45.1	46.6	43.7	45.1	43.3	50.8	45.9	واثق	
2.8	1.9	3.6	2.8	3.4	2.9	2.4	واثق بشدة	
13.0	17.0	9.2	13.0	5.3	18.1	17.9	لا اعرف	
4.9	3.5	6.2	4.9	7.8	2.5	3.1	غير واثق بشدة	أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدك
30.9	28.4	33.3	30.9	36.4	14.5	28.6	غير واثق	
49.1	50.2	48.2	49.1	48.3	63.7	48.5	واثق	
2.8	2.0	3.5	2.8	2.9	2.9	2.6	واثق بشدة	
12.3	15.9	8.8	12.3	4.6	16.4	17.2	لا اعرف	
3.4	2.5	4.4	3.4	5.3	2.2	2.3	غير واثق بشدة	أنت ستكون قادر على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم
31.3	28.5	34.0	31.3	36.2	12.6	29.5	غير واثق	
52.1	52.4	51.9	52.1	51.6	60.6	51.8	واثق	
2.6	2.0	3.1	2.6	2.1	6.4	2.6	واثق بشدة	
10.6	14.6	6.7	10.6	4.8	18.1	13.8	لا اعرف	
3.0	2.3	3.6	3.0	3.1	1.4	3.0	غير واثق بشدة	أنت ستحصل على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبتها
28.3	24.7	31.7	28.3	29.6	10.4	28.9	غير واثق	
55.7	56.8	54.7	55.7	58.7	66.9	52.8	واثق	
3.6	3.4	3.7	3.6	4.1	5.4	3.1	واثق بشدة	
9.4	12.7	6.2	9.4	4.5	15.8	12.2	لا اعرف	
8.5	7.8	9.1	8.5	12.4	5.5	6.1	غير واثق بشدة	أنت ستكون قادر على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتجتها
39.2	36.5	41.9	39.2	45.2	21.8	36.7	غير واثق	
36.8	36.3	37.2	36.8	32.0	49.9	38.8	واثق	
1.7	1.0	2.3	1.7	1.3	4.8	1.7	واثق بشدة	
13.9	18.4	9.4	13.9	9.0	18.0	16.8	لا اعرف	
3.7	2.6	4.8	3.7	4.9	1.6	3.1	غير واثق بشدة	أن المحاكم الفلسطينية مؤهلة جيداً
29.8	25.7	33.9	29.8	38.1	6.8	26.3	غير واثق	
49.5	50.0	48.9	49.5	44.4	68.6	51.3	واثق	
3.0	2.8	3.1	3.0	2.5	10.1	2.7	واثق بشدة	
14.0	18.8	9.2	14.0	10.1	12.9	16.7	لا اعرف	
6.7	5.4	8.0	6.7	7.9	11.0	5.6	غير واثق بشدة	أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية
39.1	35.7	42.3	39.1	46.3	23.3	35.5	غير واثق	
35.4	34.1	36.7	35.4	35.0	44.0	34.9	واثق	
1.4	1.2	1.6	1.4	1.3	5.2	1.1	واثق بشدة	
17.4	23.6	11.4	17.4	9.4	16.4	22.9	لا اعرف	
5.2	3.9	6.4	5.2	6.7	3.2	4.3	غير واثق بشدة	أنه سيتم التعامل معك على قدم المساواة أمام القضاء
36.0	33.2	38.8	36.0	43.9	17.4	32.3	غير واثق	
42.7	42.7	42.6	42.7	40.7	60.3	42.5	واثق	
1.5	1.2	1.9	1.5	1.3	4.6	1.4	واثق بشدة	
14.6	19.1	10.2	14.6	7.4	14.5	19.5	لا اعرف	

1.9	1.8	2.0	1.9	2.3	3.4	1.5	غير واثق بشدة	أنك ستكون قادر على إيجاد محامي مناسب ومؤهل عندما تحتاج لخدماته
17.7	15.8	19.5	17.7	20.4	9.4	16.5	غير واثق	
63.5	62.9	64.0	63.5	65.0	66.2	62.2	واثق	
6.1	5.1	7.1	6.1	6.6	6.7	5.7	واثق بشدة	
10.9	14.5	7.4	10.9	5.7	14.3	14.1	لا اعرف	أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية
7.6	6.4	8.8	7.6	9.6	4.2	6.6	غير واثق بشدة	
37.4	34.5	40.3	37.4	45.7	21.8	33.1	غير واثق	
41.5	42.4	40.6	41.5	38.0	54.1	42.7	واثق	
2.0	1.7	2.3	2.0	1.8	5.3	1.9	واثق بشدة	أنك ستجد حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي
11.5	14.9	8.1	11.5	4.8	14.6	15.7	لا اعرف	
5.2	3.9	6.4	5.2	5.4	9.2	4.7	غير واثق بشدة	
32.0	27.9	36.0	32.0	35.9	18.1	30.6	غير واثق	
48.1	50.5	45.7	48.1	51.3	46.2	46.1	واثق	أنه في حال صدر قرار من المحكمة، فإنه سيتم تنفيذه من قبل الشرطة الفلسطينية النيابة العامة
2.9	2.4	3.3	2.9	2.9	9.8	2.3	واثق بشدة	
11.9	15.3	8.6	11.9	4.6	16.7	16.4	لا اعرف	
2.0	1.3	2.8	2.0	2.4	4.1	1.6	غير واثق بشدة	
20.1	17.4	22.9	20.1	23.7	16.6	18.0	غير واثق	
60.5	60.4	60.5	60.5	61.2	57.8	60.2	واثق	
3.6	2.8	4.5	3.6	4.4	6.0	2.9	واثق بشدة	
13.7	18.1	9.4	13.7	8.2	15.4	17.2	لا اعرف	

الجدول 19: التوزيع النسبي لمستويات الثقة بآداء مؤسسات العدالة والأمن خلال الأثني عشر شهرا الماضية حسب الجنس والمنطقة (%)

المجموع	العمر				المجموع	الجنس		المجموع	المنطقة				
	40+	30-39	25-29	18-24		إناث	ذكور		قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية		
3.2	3.1	3.1	3.0	3.5	3.2	2.6	3.8	3.2	4.5	1.8	2.5	غير واثق بشدة	الشرطة المدنية الفلسطينية
20.4	17.9	21.0	20.9	22.9	20.4	17.5	23.4	20.4	24.1	6.4	19.2	غير واثق	
63.2	64.7	63.1	64.6	60.5	63.2	64.8	61.6	63.2	62.4	65.9	63.5	واثق	
4.3	4.4	4.0	5.3	3.8	4.3	3.3	5.3	4.3	4.6	11.6	3.5	واثق بشدة	
8.9	9.9	8.7	6.2	9.2	8.9	11.9	5.9	8.9	4.4	14.3	11.4	لا اعرف	
2.4	3.0	2.5	1.8	1.9	2.4	1.7	3.1	2.4	3.4	1.5	1.8	غير واثق بشدة	النيابة العامة
18.4	17.1	20.0	18.4	18.5	18.4	15.2	21.5	18.4	24.2	9.0	15.2	غير واثق	
52.0	50.9	53.2	54.3	51.2	52.0	50.1	53.9	52.0	53.7	63.1	50.0	واثق	
2.8	2.9	2.7	4.2	2.1	2.8	2.1	3.6	2.8	2.7	5.5	2.7	واثق بشدة	
24.4	26.1	21.6	21.2	26.2	24.4	30.9	18.0	24.4	16.0	20.9	30.3	لا اعرف	
2.1	2.5	1.8	2.2	1.8	2.1	1.5	2.7	2.1	2.6	1.0	1.9	غير واثق بشدة	نقابة المحامين الفلسطينيين
20.2	19.6	20.6	21.4	20.1	20.2	16.1	24.3	20.2	25.2	10.0	17.7	غير واثق	
51.5	50.2	52.8	55.3	49.8	51.5	51.5	51.5	51.5	53.4	67.0	48.9	واثق	
2.2	2.3	1.6	2.6	2.5	2.2	2.1	2.4	2.2	2.3	4.0	2.1	واثق بشدة	
23.9	25.5	23.1	18.4	25.8	23.9	28.8	19.1	23.9	16.5	18.0	29.4	لا اعرف	
2.9	3.7	2.7	3.1	1.7	2.9	2.1	3.5	2.9	4.5	0.8	1.9	غير واثق بشدة	المحاكم
22.2	21.1	22.0	21.2	24.3	22.2	19.3	25.0	22.2	27.3	8.5	19.9	غير واثق	
59.6	58.0	61.0	60.9	59.8	59.6	59.5	59.8	59.6	58.1	64.1	60.3	واثق	
3.3	3.7	2.6	4.3	2.7	3.3	3.1	3.5	3.3	2.8	12.3	2.8	واثق بشدة	
12.1	13.6	11.7	10.4	11.4	12.1	16.0	8.2	12.1	7.3	14.3	15.1	لا اعرف	
2.3	2.9	1.9	2.1	2.1	2.3	1.4	3.2	2.3	3.9	0.3	1.4	غير واثق بشدة	وزارة العدل في دعم وتعزيز سيادة القانون
17.3	15.9	16.9	18.1	18.9	17.3	13.3	21.2	17.3	23.3	10.3	13.8	غير واثق	
44.6	44.5	47.5	44.4	42.6	44.6	43.6	45.7	44.6	44.0	63.6	43.4	واثق	
1.8	2.0	1.5	3.2	1.0	1.8	1.3	2.4	1.8	1.6	3.4	1.8	واثق بشدة	
33.9	34.7	32.2	32.1	35.4	33.9	40.4	27.6	33.9	27.1	22.5	39.5	لا اعرف	
4.2	4.5	4.5	4.7	3.5	4.2	2.9	5.5	4.2	7.3	1.1	2.5	غير واثق بشدة	الحكومة الفلسطينية في دعم وتعزيز سيادة القانون
26.2	22.7	25.4	27.5	30.6	26.2	22.3	30.1	26.2	34.6	12.4	21.8	غير واثق	
50.3	52.1	52.6	48.9	46.8	50.3	51.0	49.6	50.3	46.4	64.6	51.7	واثق	
3.0	3.4	2.3	4.3	2.2	3.0	2.4	3.6	3.0	2.4	3.8	3.3	واثق بشدة	
16.3	17.3	15.1	14.7	16.8	16.3	21.4	11.2	16.3	9.4	18.1	20.8	لا اعرف	
4.7	5.3	4.8	5.0	3.7	4.7	3.4	6.0	4.7	7.6	0.3	3.1	غير واثق بشدة	المجلس التشريعي الفلسطيني في تعزيز سيادة القانون
26.1	24.1	27.3	28.7	26.2	26.1	21.0	31.1	26.1	34.4	14.1	21.6	غير واثق	
44.9	44.8	45.0	43.6	45.8	44.9	46.4	43.4	44.9	42.6	60.4	45.2	واثق	
1.9	2.0	1.8	2.7	1.5	1.9	1.8	2.1	1.9	1.9	3.7	1.8	واثق بشدة	
22.3	23.8	21.2	20.0	22.8	22.3	27.4	17.4	22.3	13.6	21.4	28.3	لا اعرف	
3.1	3.1	3.1	2.6	3.2	3.1	1.8	4.3	3.1	4.4	0.4	2.4	غير واثق بشدة	مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية في تعزيز سيادة القانون
21.3	19.5	21.0	23.3	22.7	21.3	16.1	26.4	21.3	27.3	19.0	17.5	غير واثق	
51.9	51.5	53.9	50.1	51.8	51.9	54.0	49.8	51.9	54.0	57.6	50.0	واثق	
2.3	2.4	2.4	2.4	2.1	2.3	1.9	2.8	2.3	2.8	5.4	1.7	واثق بشدة	
21.4	23.5	19.6	21.6	20.2	21.4	26.3	16.7	21.4	11.6	17.6	28.4	لا اعرف	
6.6	6.9	7.1	7.5	5.3	6.6	4.5	8.6	6.6	8.5	8.9	5.1	غير واثق بشدة	السياسيين في دعم وتعزيز سيادة القانون
34.2	30.8	33.4	35.6	38.2	34.2	30.4	37.9	34.2	44.5	16.9	28.7	غير واثق	
35.5	36.8	37.3	34.1	33.3	35.5	34.6	36.4	35.5	34.4	46.0	35.4	واثق	
1.8	1.9	1.3	2.0	1.9	1.8	2.0	1.5	1.8	1.2	10.6	1.4	واثق بشدة	
21.9	23.6	20.9	20.8	21.3	21.9	28.5	15.6	21.9	11.4	17.6	29.4	لا اعرف	
3.6	4.3	3.3	3.5	3.1	3.6	2.8	4.4	3.6	4.8	2.7	2.9	غير واثق بشدة	النظام القضائي ككل
24.0	20.9	23.7	26.4	26.7	24.0	19.6	28.3	24.0	31.4	10.9	20.1	غير واثق	
56.4	56.9	57.5	56.1	55.1	56.4	56.8	56.0	56.4	55.6	66.2	56.1	واثق	
1.8	2.1	1.5	2.2	1.3	1.8	1.4	2.2	1.8	1.4	4.5	1.8	واثق بشدة	
14.3	15.9	14.0	11.8	13.8	14.3	19.5	9.2	14.3	6.7	15.6	19.2	لا اعرف	

9.3	9.8	9.5	10.2	8.0	9.3	6.8	11.8	9.3	13.3	7.3	6.8	غير واثق بشدة	الاحزاب السياسية في دعم وتعزيز سيادة القانون
38.9	34.6	38.9	41.4	42.8	38.9	35.5	42.2	38.9	49.0	19.4	33.7	غير واثق	
30.1	31.7	31.1	27.9	28.7	30.1	29.7	30.6	30.1	27.2	49.4	30.5	واثق	
1.2	1.0	1.2	1.6	1.1	1.2	1.0	1.4	1.2	1.0	6.3	0.9	واثق بشدة	
20.5	22.9	19.3	18.9	19.4	20.5	27.0	14.1	20.5	9.5	17.6	28.1	لا اعرف	وزارة الداخلية
1.9	2.2	2.2	1.4	1.7	1.9	1.2	2.6	1.9	3.6	0.4	0.9	غير واثق بشدة	
15.2	13.5	16.0	16.1	16.1	15.2	12.7	17.6	15.2	21.5	8.8	11.5	غير واثق	
67.8	67.5	67.7	71.0	66.5	67.8	67.2	68.3	67.8	67.4	69.4	68.0	واثق	
4.2	4.7	4.2	4.0	3.9	4.2	4.2	4.3	4.2	2.4	8.4	5.1	واثق بشدة	
10.8	12.2	9.9	7.5	11.8	10.8	14.6	7.2	10.8	5.1	13.0	14.5	لا اعرف	

